Où va le travail à l’ère du numérique ?

Collection Sciences Sociales

Responsable de la collection : Cécile Méadel
Centre de Sociologie de l'innovation (**http://www.csi.ensmp.fr/**)
cecile.meadel@ensmp.fr

Dans la même collection

Bruno Latour,
Chroniques d'un amateur de sciences

Madeleine Akrich, Michel Callon, Bruno Latour,
Sociologie de la traduction. Textes fondateurs

60, boulevard Saint-Michel - 75272 Paris Cedex 06 - France
email : presses@ensmp.fr
http://www.ensmp.fr/Presses

ISBN : 978-2-91-176278-9
Dépôt légal : mars 2007
Achevé d'imprimer en 2007 (Paris)

Sous la direction de
Anne-France de Saint-Laurent Kogan
et Jean-Luc Metzger

Où va le travail à l'ère du numérique ?



Préambule

Le Groupement de laboratoires de recherche, « TIC & Société », créé en 2002 sous l'égide des départements Sciences de l'Homme et de la Société (SHS) et Sciences et Technologies de l'Information et de la Communication (STIC) du CNRS a pour objet l'analyse de la diffusion des TIC et des changements socio-économiques qui les accompagnent. Dirigé par Éric Brousseau et Frédéric Moatty, ce GdR soutient plusieurs activités dont des groupes thématiques et pluridisciplinaires.

Cet ouvrage est l'aboutissement du travail mené par le groupe « TIC et collectif de travail » créé à l'initiative d'Anne-France de Saint Laurent-Kogan. Ce groupe s'est réuni de novembre 2003 à septembre 2005. Il a rassemblé des chercheurs en sociologie, sciences de gestion et sciences de l'information et de la communication qui ont contribué à l'ouvrage : Régine Bercot, Martine Blanc, Michel Duramapart, Corinne Grenier, Brigitte Guyot, Isabelle Le Bis, Frédéric Moatty, Catherine Peyrard, Françoise Pierson, Françoise Rouard, Béatrice Vacher, Patricia Vendramin. La première année a permis de découvrir et de rendre plus précis les différents cadres d'analyse mobilisés par ces chercheurs.

Cette approche pluridisciplinaire permet d'enrichir les cadres d'analyse et d'offrir une perspective décalée par rapport aux questionnements disciplinaires plus classiques. Dans cette démarche, au cours de la seconde année, trois thèmes ont été approfondis qui viennent structurer cet ouvrage : la notion de collectif, la question de l'apprentissage des TIC et la notion de document. En novembre 2005, au cours d'un séminaire, une première version a été soumise à la lecture de chercheurs issus des différentes disciplines. Nous remercions vivement Alain Rallet, Pierre-Jean Benghozi, Norbert Alter, Patrice Flichy, Florence Duboc, Sophie Pène, Yves Jeanneret et Valérie Beaudouin pour leurs critiques constructives. Nous remercions également Alice Ziemski pour son travail sur la bibliographie.

Les auteurs

Bercot Régine,
professeur de sociologie. Université Paris 8, Laboratoire Genre, Travail et Mobilité (CNRS).

Blanc Martine,
maître de conférences en sociologie, Université de Rouen, Groupe de Recherche Innovations et Sociétés.

Durampart Michel,
maître de conférences en sciences de l'information et de la communication Université Paris 13, Laboratoire LaBsic.

Grenier Corinne,
professeur Stratégie et Innovation, Euromed Marseille École de management, chercheur associé au laboratoire Tec-CICO, Institut Charles Delaunay (FRE CNRS 2848), Université de Technologie de Troyes.

Guyot Brigitte,
maître de conférences en sciences de l'information et de la communication, INTD / CNAM.

Le Bis Isabelle,
archiviste-paléographe, responsable des ressources documentaires, École Nationale de la Santé Publique.

Metzger Jean-Luc,
docteur en sociologie, chercheur à France Télécom Recherche et Développement, associé au LISE (CNAM-CNRS).

Moatty Frédéric,
chargé de recherche en sociologie, Centre d'Études de l'Emploi-CNRS.

Parina Hassanaly*, professeure en sciences de l'Information et de la Communication, directeure du GERSIC, Université Aix-Marseille III Paul Cézanne.

Peyrard Catherine,
maître de conférences en sociologie, Université de Rouen, Groupe de Recherche Innovations et Sociétés.

Pierson Françoise,
maître de conférences en Sciences de Gestion – Université de Franche-Comté.

Rouard Françoise,
linguiste, CCE-Griot / Lise - CNAM.

de Saint Laurent-Kogan Anne-France,
maître de conférences en Sciences de l'information et de la communication, Département SSG (Sciences Sociales et de Gestion), École des Mines de Nantes.

Teiger Catherine*, ergonome, CNRS et CNAM (laboratoire d'Ergonomie).

Vacher Béatrice,
maître de conférences en Sciences de l'Information et de la communication, École des Mines, chercheure associée au LVIC-GERS5C, Université Aix-Marseille III Paul Cezanne.

Vendramin Patricia,
docteur en sociologie et diplômée en sciences de la communication, directrice de recherche à la Fondation Travail-Université, à Namur en Belgique.

* Ces auteurs n'ont pas participé au groupe de travail.

Sommaire

Introduction

Jean-Luc Metzger, Frédéric Moatty,
Anne-France de Saint Laurent-Kogan

« Les équipes ou groupes de travail tendent alors à prendre une figure nouvelle, qui exprime le nouveau système de répartition des tâches. Aux équipes additives se substituent les équipes fonctionnelles. Les collections d'ouvriers de niveaux voisins réunis dans l'atelier font place à l'équipe intégrée de personnels variés, dont la coopération immédiate est nécessaire. […] *Ainsi donne-t-on à ces équipes, dans les pays anglo-saxons, le nom de crew, d'équipage, dont la solidarité doit être aussi effective que celle d'un navire. »*

([Naville, 1961], p. 381-382).

L'irrésistible extension des TIC au travail

Comme le signale la citation en exergue, l'intérêt pour la forme que prennent les collectifs, suite à des renouvellements technico-organisationnels, est une préoccupation structurante de la première sociologie du travail. Le contexte contemporain permet de retrouver l'importance de cette question. En effet, en France, à l'orée du XXIe siècle, l'acquisition de téléphones portables a constitué un véritable raz-de-marée : jamais une Technologie de l'Information et de la Communication (TIC) n'avait connu une expansion si rapide auprès d'un si large public. Par comparaison, le nombre d'utilisateurs d'internet augmente plus lentement et plus sélectivement : en janvier 2004, un ménage sur deux possède un micro-ordinateur et un sur trois a accès à internet. Dans la sphère professionnelle, en mai 2004, six personnes sur dix disposent d'un

ordinateur fixe ou portable à titre professionnel, connecté à l'internet dans trois quarts des cas. Si la diffusion de l'informatique dans la sphère privée est la plus commentée, cette technologie reste encore largement marquée par le fait qu'elle s'est d'abord présentée au travail.

Cet ouvrage n'a pas pour ambition d'apprécier jusqu'à quel point l'informatique a changé la vie. Son objectif est d'analyser, sur quelques aspects, dans quelle mesure elle a changé le travail. De ce point de vue, schématiquement, deux thèses sont avancées. Pour les uns, le point central réside dans l'émergence d'une « économie électronique », au cœur de la *société informationnelle*, source d'une productivité accrue, demandeuse d'une main d'œuvre à la fois très instruite, capable de prendre des initiatives et « totalement dévouée aux projets de l'entreprise ». En sorte que l'utilisation professionnelle des TIC est devenue une condition structurante dans la division du travail. Pour les autres, les années 1990 n'ont pas plus créé d'emplois que les 40 années précédentes, les TIC n'induisant des gains de productivité substantiels que dans les activités de saisie, de traitement et de transfert d'informations numérisées. Au-delà de ces deux approches, ce qui paraît essentiel, c'est de comprendre les usages qui ont été faits de ces dispositifs et qui ont modifié de façon différenciée les professions. C'est d'ailleurs en s'intéressant de près aux évolutions des activités de travail, que l'on peut élaborer un regard distancié, permettant de rendre compte de la complexité de la question. Ainsi, rappelons que si, pour quelques uns, l'espoir d'une meilleure conciliation du travail avec la vie privée a pu se concrétiser, pour beaucoup d'utilisateurs professionnels des TIC, le temps de travail réel s'est accru, ainsi que la pression temporelle (exigence de réactivité dans des délais courts).

Définir l'objet TIC au travail

Dans cette perspective, cet ouvrage se propose de mobiliser plusieurs disciplines des sciences sociales, en se centrant principalement, mais pas exclusivement, sur les usages des TIC dans la sphère professionnelle. Ces usages demeurent souvent souterrains et leur mise à jour révèle des faces cachées de ces technologies comme celle de leur genèse. C'est pourquoi nous allons circonscrire l'objet « TIC au travail », avant d'examiner les problématiques et catégories d'analyses susceptibles d'en rendre compte.

Au-delà de leur réelle nouveauté, le portable ou internet se situent dans la lignée d'outils techniques plus anciens comme l'écrit, le téléphone, la télématique ou l'informatique dont ils combinent et remodèlent les usages possibles. De ce point de vue, relativement à des technologies spécifiques liées à un secteur d'activité, les TIC sont des technologies génériques pouvant s'appliquer à tous les domaines d'activité. Mais

ce caractère générique n'en est pas moins porteur de principes d'organisation résultant de leur modalité de conception et de production, ainsi que des intentions qui ont présidé à leur financement. Ainsi, le calculateur initialement conçu comme machine à exécuter des opérations pour la balistique militaire, est devenu, en France, l'ordinateur et a vu ses usages s'étendre des chiffres aux textes, aux images et aux sons tandis que ses usages télématiques se sont démultipliés avec l'apparition d'internet.

Pourtant, derrière leur apparente neutralité, les techniques, ou plutôt l'impensé technique [Simondon, 1958], dissimulent des enjeux de pouvoir à travers la « naturalisation » des contraintes qu'elles véhiculent. Si le pouvoir hiérarchique de la technologie est particulièrement visible lorsque la « machine » fixe la cadence, il se révèle aussi à travers la fixation de normes et de formats d'information, à travers l'accès et la circulation réglée de connaissances. Les analyses historiques de [Chandler, 1988] sur l'impact du développement des réseaux de télécommunications et de transports ferroviaires aux états-Unis, entre 1840 et 1920, ont ainsi mis en relation l'émergence des grandes entreprises centralisées et hiérarchisées avec les innovations organisationnelles permettant de planifier les flux d'informations et le transport de marchandises. Sur la même période, [Yates, 1994] a montré le rôle de l'idéologie managériale dans le développement des technologies d'information autorisant une coordination efficace et un contrôle à distance au sein de grandes entreprises grâce à l'usage de procédures écrites.

Compte tenu du rôle tenu par les managers dans la genèse et le développement des TIC, ces technologies ne peuvent en aucun cas être considérées comme des technologies exogènes au monde du travail. Car les changements organisationnels et technologiques vont largement de pair, tandis que les acteurs institutionnels du changement, comme les SSII, qui ont comme mission d'accompagner une société cliente dans la réalisation d'un projet, proposent souvent simultanément le conseil en organisation et son implémentation informatique.

Enfin, l'intérêt pour les TIC au travail doit tenir compte de la grande diversité des activités et des individus : d'une part, elles ne sont pas les seuls dispositifs techniques dans les situations professionnelles et d'autre part, il n'y a pas que des « jeunes internautes branchés » parmi les salariés. Autrement dit, il s'agit de comprendre comment cohabitent « communautés virtuelles » et réalités du travail, ou encore comment coexistent individus et collectifs de générations et de capacités différentes, cherchant à rendre compatible un foisonnement d'objets et de dispositifs à l'obsolescence plus ou moins rapide.

Tout compte fait, l'objet « TIC au travail » désigne des dispositifs techniques possédant une grande plasticité d'applications professionnelles, supports d'enjeux de pouvoir complexes, liés tant à leur genèse qu'aux visées organisationnelles qui accompagnent leur introduction. Mais l'étude de cet objet ne peut être décorrélée de celle

des autres dispositifs avec lesquels les utilisateurs doivent composer, selon des capacités inégalement distribuées.

L'interdisciplinarité au service d'un regard distancié

Cette conception s'inscrit dans la perspective ouverte par la sociologie du travail pour qui la technique, en tant qu'objet d'étude fait partie des fondements de la discipline. Ainsi, Pierre Naville a, dès la fin des années 1950, fourni un cadre d'analyse pour comprendre l'automation. Ce cadre consistait, d'une part, à centrer les observations sur les recompositions des collectifs de travail, ainsi que sur la transformation des qualifications, que l'automation induisait. D'autre part, il ne raisonnait pas seulement en termes d'effets de la technique, mais s'interrogeait sur les processus sociaux à l'origine de ce phénomène. De son côté, Georges Friedmann n'a pas ignoré la spécificité de l'informatique. Il accordait à la cybernétique et à l'ordinateur une place de choix dans ses réflexions sur la société technicienne. Il cherchait à apprécier les effets de l'informatique dans le processus d'automation (chaîne de production dotée de dispositifs de régulation automatique), en notant, d'une part, qu'elle ne se souciait guère des hommes auxquels elle donne congés et, d'autre part, qu'elle concevait le social sur un mode mécanique où seuls sont pertinents les raisonnements en termes de succès et d'échec.

Pourtant, ces intuitions n'auront que peu d'échos avant les années quatre-vingt dix. Malgré quelques travaux qui ont fait l'objet de publications dans les revues *Sociologie du travail, Actes de la recherche en Sciences sociales, Réseaux, Raisons pratiques ou Sciences de la Société* (M. Gollac, N. Alter, J. Lojkine, etc .), les TIC sont longtemps restées des objets d'investigation secondaires. Si l'importance croissante de l'informatique dans la sphère professionnelle a modifié cette donne, force est de constater qu'aucun paradigme ne s'impose qui permettrait de dépasser le caractère disparate des recherches publiées. Néanmoins, le trait commun à ces premiers travaux est de redonner une place aux acteurs (concepteurs, promoteurs, usagers, dépanneurs, etc.) et de montrer assez systématiquement le faible déterminisme de ces technologies.

De leur côté, les économistes qui s'intéressent aux TIC pour en saisir les apports en termes de performance économique ont été conduits à inscrire la médiation de l'organisation comme facteur explicatif des différences constatées. Cependant, l'organisation étant un objet extérieur à leur champ disciplinaire, ils ont dû, pour analyser les « effets » des TIC, entrer en débat avec d'autres disciplines des sciences sociales, sociologie, gestion, sciences de l'information et de la communication, etc.

Ces efforts d'interdisciplinarité permettent de faire plus largement reconnaître que les usages de ces dispositifs peuvent transformer, progressivement, à la fois la technique

et certaines dimensions clés de l'entreprise, comme les relations au sein de groupes restreints, les flux d'information descendants et ascendants. De plus, leur maîtrise pose avec une acuité accrue l'importance des qualifications requises et de leur reconnaissance. L'arrivée d'internet n'a fait que renforcer cette perspective, en mettant l'accent sur les possibilités de voir émerger de nouvelles configurations sociales, des recompositions organisationnelles, plus ou moins formelles et instituées, configurations dont les chercheurs veulent rendre compte. Pour cela, aujourd'hui, la notion de collectif est largement mobilisée, afin de comprendre les transformations du lien social au travail.

Ainsi, l'un des effets majeurs associés aux TIC se caractérise par la multiplicité des combinaisons possibles entre travail en présence et travail à distance, entre travail synchrone et asynchrone, ce qui remet en cause les conditions matérielles d'émergence de ces collectifs.

Le changement permanent comme caractéristique de la situation contemporaine

Par ailleurs, les utilisations de la technologie amplifient sans cesse le pouvoir de la technologie, à mesure que les usagers se l'approprient et la redéfinissent. Ce que nous pensons et comment nous le pensons s'exprime en marchandises, services, production matérielle et intellectuelle. Ce cercle provient de l'imbrication entre politique publique (déréglementation des marchés), stratégie des grandes firmes (élargissement des marchés) et introduction d'innovations technologiques. Le mouvement débouche sur une interdépendance croissante des économies, des sociétés, des laboratoires de recherche, ce qui facilite aussi bien l'utilisation des innovations technologiques dans les pratiques de gestion, que l'application de méthodes de gestion à la recherche technologique. Dans ce processus complexe, il est possible d'identifier des situations caractérisées par une autonomisation des salariés (même si cette autonomie a un coût) et simultanément ou successivement des situations caractérisées par un renforcement des modalités de contrôle (sous des formes, certes, renouvelées).

La prise en compte de cette dimension est essentielle : elle permet de passer d'une perspective centrée sur une situation et un dispositif technique donné, à une vision diachronique (sur plusieurs années, voire plusieurs décennies), devant prendre en compte le renouvellement fréquent des composantes de l'environnement technique du travail. Qu'il s'agisse des outils directement mobilisés dans la production (et de leurs nombreuses versions successives), des dispositifs de gestion ou des formes d'organisation des firmes et du travail, à chaque occasion, les salariés sont soumis à une instabilité permanente. De plus, il devient de plus en plus nécessaire de raisonner, non en termes d'effets (par exemple de l'introduction de dispositifs techniques dans une organisation), mais

en termes d'articulation entre les dimensions sociales du travail (les mondes sociaux) et le changement technico-organisationnel. En effet, que des dispositifs soient introduits n'a rien de spontané : des acteurs – collectifs – ont présidé à leur conception, à la décision de leur introduction, aux modalités de leur mise en œuvre et de leurs renouvellements. Prendre en compte cet aspect des choses permet de souligner que le contrôle du changement est en soit un enjeu et que tous les individus ne possèdent pas les ressources pertinentes pour intervenir aux différents niveaux de décision. Symétriquement, les effets du changement peuvent contribuer à redistribuer les ressources pertinentes pour contrôler les processus de transformation technico-organisationnels.

Pour apprécier les formes concrètes de cette articulation, de cette inégale distribution des ressources pertinentes pour l'action, nous avons retenu trois grandes problématiques.

La première concerne la remise en cause des modalités grâce auxquelles les salariés parviennent à s'associer, à former des collectifs durables, fondés sur le partage de valeurs construites de façon autonome.

La deuxième se réfère à la question de l'apprentissage : qu'est-ce qu'apprendre quand les savoirs et savoir-faire sont, dès leur acquisition, considérés comme obsolètes ? Dans quelle mesure la capacité à contrôler le renouvellement des TIC ne dépend-elle pas de compétences spécifiques, voire d'un rapport stratégique à l'apprentissage lui-même ?

La troisième, enfin, revient de façon approfondie sur la dimension informationnelle si rapidement associée aux usages des TIC : dans quelle mesure ces dernières, en agissant sur les supports de la communication et sur leur contenu (codification, standardisation) modifient-elles les pratiques de rédaction ? C'est ce que cherche à apprécier la notion de document, envisagée comme un travail de production à part entière.

Caractériser les collectifs-types dans une perspective dynamique

Partant du constat selon lequel de nombreuses entreprises se restructurent en réseaux, que les dispositifs à base de TIC (et les TIC elles-mêmes) possèdent une architecture en réseau, de nombreux auteurs considèrent que, dorénavant, le mode d'association dominant entre salariés est le réseau. Cette conception s'est d'ailleurs répandue à un moment d'exacerbation de l'individualisation, qui se traduit sans doute par une tendance à utiliser les relations sociales dans une perspective instrumentale, ce qui n'est pas sans rappeler une certaine définition du réseau social.

Simultanément, avec le déploiement d'internet, est apparue l'idée selon laquelle existaient des communautés d'internautes (virtuelles, épistémiques, etc.), notion qui traduit des configurations sociales caractérisées par des rapports moins intéressés, plus fusionnels. Mais la notion de communauté virtuelle a plus bénéficié de la

nouveauté du phénomène internet que de son ampleur. Ces communautés restent circonscrites à un cercle restreint d'utilisateurs-producteurs de l'internet. Ajoutons que certaines initiatives managériales ont cherché à instrumentaliser, en introduisant des dispositifs à base de TIC, les pratiques informelles d'auto-organisation des collectifs de salariés.

Il nous a paru alors important de préciser, de façon systématique, les termes de réseau et / ou de communauté. Trop souvent utilisés sans être problématisés, peuvent-ils être néanmoins mobilisés pour rendre compte de réalités observées ? Plus généralement, à quelles exigences devraient répondre des notions susceptibles de rendre compte de la formation et / ou de l'existence de collectifs dans les milieux organisés ? Une typologie des collectifs a ainsi été élaborée, de façon suffisamment opérationnelle pour pouvoir être utilisée dans les études empiriques, pour identifier l'articulation entre usages des TIC et lien social et plus précisément, pour apprécier comment s'opèrent les évolutions d'une forme de collectif à une autre sous les effets de l'usage intensif des TIC (et de leur renouvellement).

Comprendre la dynamique des apprentissages

La deuxième partie de l'ouvrage s'intéresse aux conditions de production et de distribution des savoirs et savoir-faire qu'exige l'usage des TIC au travail, dans un contexte marqué par des transformations technico-organisationnelles de plus en plus fréquentes. La maîtrise des situations de travail contemporaines pose la question de la capacité des individus à apprendre, non seulement à se servir des TIC, mais également à redéfinir leurs propres compétences professionnelles, dans des contextes exigeant une mise à jour permanente des apprentissages. Dans ce sens, l'analyse des possibilités d'apprentissage en univers instable renvoie à l'inégale distribution des capacités stratégiques.

En effet, de nombreux discours laissent entendre que tout le monde posséde ces pré-requis, ces compétences générales, mobilisables dans toute occasion de changement. En réalité, tous les individus ne disposent pas – de par leur trajectoire sociale, scolaire et professionnelle – des mêmes ressources (compétences, sens du jeu, appétence, etc.) pour se saisir des opportunités d'apprentissage et d'usage qu'offrent les dispositifs technico-organisationnels. D'ailleurs, certains travaux en sciences de l'éducation soulignent que, pour s'approprier les TIC, il faut pouvoir stabiliser au moins partiellement les processus d'appropriation, afin de s'assurer de leur efficacité. Quels sont alors ces apprentissages et quelles sont les conditions socio-organisationnelles requises pour qu'ils se réalisent puis se stabilisent ? Quelles sont les compétences préalables nécessaires ?

Bien entendu, cette problématique n'est pas sans lien avec la précédente. L'articulation « organisation du travail » / TIC et collectif est elle-même dépendante de l'incidence des choix technico-organisationnels sur les savoirs et savoir-faire, sur leur distribution selon les individus et sur leur capacité à les produire (en fonction de leurs compétences préalables).

La notion de document

Les promesses associées au déploiement croissant des TIC dans les sphères professionnelles et domestiques ont été accompagnées par un discours annonçant l'arrivée de la société de l'information. Implicitement, une telle promesse est basée sur la croyance selon laquelle la simple mise à disposition de données brutes constitue un accès aux connaissances. Données, informations, connaissances ne semblent plus distinctes. En réalité, un tel raccourci fait l'impasse sur les nombreuses opérations cognitives et sociales qui permettent d'identifier des données comme sources d'information, de les interpréter, de leur associer un sens, de se les approprier dans un contexte spécifique et éventuellement de les considérer comme des connaissances susceptibles d'être apprises.

Il est alors apparu que le document, en tant que processus de production éditorial mais aussi regard sur l'activité de travail, pouvait permettre de rendre compte de la plasticité des liens entre transformations de l'organisation et utilisation des TIC. Choisir un support, papier ou numérique, pour lire ou écrire un document suppose en effet un acteur doté d'une représentation des choix possibles et de leurs conséquences dans une organisation donnée, représentation que les nouveaux supports sont venus complexifier. Selon les formes et le statut qui lui sont donnés, le document va permettre de distinguer auteurs et acteurs de l'organisation. Ou bien encore, selon la qualité du rapport à l'écrit des salariés, les capacités à s'inscrire dans un collectif et celles à se situer dans une dynamique d'apprentissage pertinente vont être ou non facilitées.

À la différence de la notion d'information, celle de document interroge la capacité des salariés à élaborer / s'approprier du sens, autour de l'interprétation de données dans un contexte toujours chargé d'enjeux. Le document permet ainsi d'aborder l'ensemble du travail (activité invisible), coûteux en temps et en négociations, nécessitant des apprentissages et mobilisant des ressources matérielles, tout en s'inscrivant au sein de collectifs. Dit autrement, si les documents, au sens des supports, sont des observables de la dimension intellectuelle du travail, ils permettent de compléter l'identification des collectifs par les traces laissées sur ces supports, tout en pointant les apprentissages requis (dont l'absence peut éventuellement empêcher la réalisation de l'activité).

Un ouvrage structuré autour de ces grandes orientations

Ce sont ces trois axes de réflexion que l'ouvrage se propose de présenter, par un découpage en trois grandes parties : changement technique et transformation des collectifs ; apprentissage des TIC ; statut et usages du document à l'ère du numérique. Chaque partie est structurée selon le même principe : un premier chapitre à visée générale, théorique, pose le cadre de la problématique et plusieurs chapitres, basés sur des études empiriques, confrontent le cadre à la réalité. Les situations empiriques présentées fournissent un panorama assez diversifié des mondes sociaux du travail : réseaux de santé, organisations syndicales, salariés des sociétés de service en informatique, élaboration de brevets, assistantes sociales rédigeant une demande de RMI, etc.

En somme, plutôt que de soutenir que le déploiement des infrastructures matérielles et logicielles consacre une société fondée sur un plus grand accès à l'information et aux connaissances, nous avons préféré articuler « le virtuel » et l'activité du travail, en insistant sur le caractère complexe et fragile de cette articulation. En effet, dans notre perspective, les mondes sociaux du travail sont caractérisés par la coexistence entre des individus et des collectifs de générations différentes, possédant des capitaux (cognitifs, sociaux, scolaires, hiérarchiques) inégalement distribués, se débrouillant pour rendre compatibles des systèmes changeant en permanence, avec un coût social rarement évalué.

Face à cette ambition, qui rencontre l'ensemble des dimensions du travail, les apports de cet ouvrage restent naturellement modestes : il ne réalise pas une synthèse définitive de l'ensemble des connaissances disponibles et n'a pas de prétention à l'universalité. Sans négliger des transformations plus globales auxquels sont soumis les salariés (flexibilisation, individualisation, compétitivité), il s'agit de comprendre comment ces derniers s'emparent (ou non) des TIC dans leur activité de travail et comment, en retour, ces appropriations différenciées, inégalement distribuées, influent sur les organisations et les technologies.

On l'aura compris, les différents regards ainsi proposés constituent autant d'accès à une très ancienne question : où va le travail humain ?

PREMIÈRE PARTIE
S’associer au travail à l’ère du numérique

Chapitre 1
Élaboration et mode d'usage d'une typologie des collectifs

Jean-Luc Metzger

Introduction

Dans ce chapitre d'introduction à la première partie, nous proposons une typologie des collectifs, c'est-à-dire une typologie des manières dont les « nous » se constituent dans le travail. Cette typologie ne doit toutefois pas être comprise comme une simple manière de « classer » les différentes formes de lien social rencontrées dans des situations d'observation. Elle vise à apprécier les effets sociaux du changement technico-organisationnel sur les capacités des individus au travail à s'inscrire dans des relations d'échange, d'entraide, de construction d'un « commun » (fut-il précaire, réversible, jamais assuré). C'est dire que nous nous plaçons dans une perspective dynamique où la prise en compte de la genèse compte autant que l'observation des situations et des interactions.

Précisons que nous ne cherchons pas à élaborer une typologie de modes d'organisation en fonction de leur environnement (comme Minzberg), car les collectifs auxquels nous nous intéresserons sont avant tout informels, non prescrits et peuvent déborder le cadre d'une organisation, comme ils peuvent être transversaux à une organisation donnée. De même, nous ne nous plaçons pas dans le registre des systèmes identitaires (comme R. Sainsaulieu), dans la mesure où les types de collectifs peuvent tout aussi bien concerner des groupes identitaires homogènes que des groupes en voie d'homogénéisation ou encore des identités hétérogènes.

Cette typologie résulte d'un processus de discussion interdisciplinaire comprenant deux temps. Dans un premier temps, cherchant à caractériser, de façon empirique, l'articulation entre usage des TIC au travail et collectifs, quatre catégories se sont d'emblée imposées :

les collectifs « communautaire » et « réticulaire », du fait de leur abondante mobilisation dans la littérature contemporaine, mais également le collectif sociétaire, pour prendre en compte, par exemple, le cas des relations entre les membres d'associations, et enfin, la catégorie de l'anomie (même si ce terme peut faire débat), pour désigner des situations caractérisées par des relations a minima. Dans un second temps, nous avons cherché à identifier les raisons logiques sous-tendant ces quatre types et proposons une justification en termes de dynamiques d'intégration et de régulation.

Il y a plusieurs avantages à raisonner en termes typologique : en définissant les différents types au moyen de paramètres dont les valeurs sont spécifiées, nous rendons plus opérationnels, plus « techniques » des termes souvent employés sans grand questionnement ; cela évite des discussions souvent fondées sur des malentendus, faute d'avoir pris le temps d'indiquer expressément le sens des termes employés ; enfin, cela permet – c'est l'usage que nous développons dans les chapitres suivants – d'établir avec plus de précision les interactions entre renouvellement technique et liens sociaux.

Pour élaborer cette typologie, nous commençons par rappeler l'intérêt que représente une analyse de l'articulation entre TIC et travail, en termes de collectifs. Ensuite, après avoir justifié le principe même d'une démarche typologique, nous discutons les fondements logiques et théoriques des quatre types proposés, en mobilisant une littérature classique en sociologie. Sur cette base, qui permet de dégager un premier jeu de caractéristiques, nous établissons, en mettant en commun notre connaissance empirique de la question, une liste de paramètres qui nous ont paru nécessaires et suffisants pour décrire l'intégralité de la typologie. Le tableau 1 résume les différentes composantes de la typologie. Il est suivi du mode d'emploi de la typologie, intégrant une perspective d'analyse de la dynamique des collectifs au travail.

1. Pourquoi analyser en termes de collectifs l'articulation entre TIC et travail ?

Rappelons que Marx avait déjà identifié la tension résultant de la division du travail et de la concentration en un même lieu des travailleurs : pour l'employeur, cette situation impliquait la nécessité de les faire coopérer pour atteindre les objectifs productifs et simultanément la volonté de contrôler les collectifs afin d'empêcher qu'ils ne se coalisent pour défendre leurs intérêts. Par ailleurs, des historiens comme Braudel ont montré que, dès le XVIe siècle, des firmes de plusieurs villes d'Europe ont constitué des réseaux commerciaux s'étendant « sur toute la chrétienté », afin de rivaliser pour l'exploitation du « commerce au loin » [Braudel, 1986].

Il faut néanmoins souligner que le regain d'attention pour une analyse en termes de collectifs des situations de travail survient à une époque où de nombreuses

transformations se renforcent pour individualiser le mode de gestion des salariés : emplois, carrières, salaires, durée du travail, formation, tout semble devoir obéir à une logique d'individualisation[1]. Simultanément, certains modes d'organisation en appellent au travail en équipe, des pratiques managériales entendent favoriser l'émergence de collectifs dans certaines activités, des logiciels sont supposés servir de support au travail collaboratif[2] ou à l'apprentissage[3]. De plus, la prolifération de dispositifs techniques et organisationnels en réseau est souvent interprétée comme le signe que des relations sans hiérarchie s'établissent, alors même que les lieux où se prennent les décisions stratégiques se sont concentrés [Castells, 1998a et 2001 ; Durand, 2004 ; Sennet, 2003]. Par ailleurs, après la mise en évidence d'apprentissages collectifs au travail, certains modes de management proposent d'instrumentaliser la constitution de collectifs au travers « d'innovations » organisationnelles appelées communautés d'apprentissages, communautés de pratiques [Wenger, 1998] ou encore groupes projets. Dans une tout autre perspective, des observateurs (souvent eux-mêmes partie prenante) des usagers de l'internet soutiennent que ce dispositif technique a engendré la création de communautés d'internautes [Castells, 1998b ; Granjon, 2001], tandis que d'autres parlent de réseaux d'utilisateurs. Sous un autre angle encore, les pouvoirs publics encouragent la création de réseaux de santé et de réseaux ville-hôpital, pour une meilleure utilisation des ressources et une simplification de la gestion du dossier médical.

En somme, ce qui sans doute caractérise les vingt ou trente dernières années, c'est l'aptitude des décideurs à engendrer une série interrompue de transformations volontaires des organisations : qu'il s'agisse des outils et de leurs nombreuses versions successives, des méthodes de GRH (de la volonté de créer de toutes pièces une culture d'entreprise, à l'incitation à devenir autonome, en passant par l'appel à la participation), des principes de suivi de la qualité, des formes d'organisation des firmes (*downsizing*, cellules transverses, en réseau), du détail de l'organisation du travail, à chaque occasion, les directions soumettent les salariés à une instabilité permanente, dont l'une des conséquences majeures est précisément d'engendrer une plus grande difficulté à s'associer, à former des collectifs durables, fondés sur le partage de valeurs construites de façon autonome. Dans ce sens, R. Sennett (2000) pose la question de l'engagement et de la loyauté. « Pas de long terme » est un principe qui corrode la confiance, la fidélité et l'engagement mutuel. De leur côté, chacun de façon complémentaire, J.-P. Durand [Durand, 2004] et V. de Gaulejac [Gaulejac (de), 2005] pointent les effets individualisants des innovations organisationnelles cumulées.

1. Parmi une abondante littérature, retenons : Durand (2004), Lallement (2003), Linhart (1996), Vendramin (2004).
2. Voir les travaux du Computer Supported Cooperative Work.
3. Voir les travaux du Computer Supported Collaborative Learning.

Une première raison de s'intéresser aux collectifs semble alors découler de cette rapide évocation : les usages, souvent a-critiques, de termes employés par les acteurs de l'organisation, les industriels ou les professionnels des médias nécessitent une mise en ordre, une prise de distance. Et dans cette perspective, notons que plusieurs natures de questionnement se profilent. D'une part, certains cherchent à comprendre quels types de relations entretiennent les salariés en milieu organisé, notamment avoir introduit des dispositifs à base de TIC. Ils chercheront alors à répondre à des questions telles que : dans quels buts les salariés se coalisent-ils ? Quels sont les facteurs organisationnels, techniques, identitaires qui permettent ou freinent la constitution de collectifs informels ? Quels effets produisent les tentatives managériales d'organiser cette constitution de collectifs par le biais de dispositifs techniques ? La réponse à ces questions pourra éventuellement être instrumentalisée pour rendre plus acceptables de nouvelles mesures de restructuration, de réorganisation.

D'autre part, certains observateurs voudront connaître les facteurs favorisant le travail collectif entre salariés n'appartenant pas aux mêmes organisations, mais situés dans un même territoire (cas des différents services publics intervenant sur une même ville, un même département, qu'ils relèvent des administrations d'État, des collectivités locales ou de la santé). On parlera alors de réseau d'institutions. Et dans ce cadre, une demande des managers publics peut être de savoir identifier les dispositifs (techniques, organisationnels) qui favorisent la constitution de collectifs multi-institutions et ainsi optimiseraient les ressources.

En somme, c'est au moment où l'on parle d'individualisation croissante, de responsabilisation, d'autonomie (octroyée) que l'on cherche simultanément à « créer du lien » avec des dispositifs (technico-réglementaires). Mais, si l'on admet que ce n'est pas le dispositif technique qui fait le lien social, que ce n'est pas le partage de caractéristiques socio-professionnelles ou la place dans la division du travail qui engendrent à eux seuls l'appartenance à un collectif, pas plus que l'injonction au travail collaboratif n'induit des échanges pérennes, il semble légitime de chercher à comprendre les dynamiques de constitution, de transformation, de préservation, mais aussi de délitement des collectifs, tout en précisant leurs caractéristiques. Et dans ce travail de compréhension, il faut prendre la précaution de ne pas réduire la notion de collectif à la seule dimension des échanges d'information et de la communication. Le collectif peut se caractériser également par la solidarité, la réciprocité, l'échange de biens, des dons, de la gratuité, etc. C'est un biais des années 1990-2000 que de survaloriser l'importance de la dimension communicationnelle et même, en son sein, de la réduire bien souvent à la seule mobilisation de dispositifs à base de TIC (d'autant que cette dimension donne lieu à des mesures apparemment plus objectives, au moyen d'enregistrements numériques).

Dit autrement, les collectifs qui émergent autour de la mobilisation des TIC peuvent bien évidemment se constituer sur d'autres bases (professionnelles, de voisinage,

sportive, etc.) et les TIC constituent pour ces collectifs un plus, un simple outil. *A contrario*, l'usage intensif de TIC peut conduire à détruire des collectifs préexistants. C'est, notamment, ce qui peut arriver à certains groupes professionnels peu habitués à mobiliser ces dispositifs et perdant progressivement leurs compétences professionnelles tandis que d'autres salariés (les concurrents) peuvent y voir une opportunité de carrière et déqualifier / disqualifier leurs anciens collègues.

2. Justifier la typologie et ses usages

Tous ces questionnements peuvent trouver un début de réponse en mobilisant une grille d'analyse basée sur la caractérisation de collectifs types. Mais avant de procéder à l'élaboration de cette grille d'analyse, précisons les apports et les limites d'une telle méthode.

2. 1 Le type idéal comme catégorie d'analyse

Comme l'indique D. Schnapper, l'analyse typologique n'a pas nécessairement bonne presse en sciences sociales. Pourtant, l'établissement d'une typologie ou la construction du type idéal, en tant qu'« opération de stylisation de la réalité sociale pour mieux la comprendre est caractéristique de la sociologie en général, comme de l'ensemble des sciences humaines. En ce sens, la typologie paraît consubstantielle à la démarche sociologique elle-même » ([Schnapper, 1999], p. 2). J. Coenen-Huther précise que la mobilisation d'idéaux types est une démarche scientifique qui déborde le cadre des auteurs l'ayant explicitement revendiquée : ainsi, E. Durkheim (dans son étude sur le suicide), R. K. Merton (« dans la construction d'un paradigme pour l'analyse des modes d'adaptation individuelle aux contraintes structurelles »), ou bien encore H. Becker (qui préfère parler de « types construits ») [Coenen-Huther, 2003].

Il n'est toutefois pas inutile de rappeler que l'idéaltype[4] est un instrument pour comprendre la réalité sociale, un tableau simplifié, « le moyen de rendre intelligibles les relations sociales que l'enquête permet d'analyser » ([Schnapper, 1999], p. 15). « Il n'a d'autre signification que celle d'un concept limite, purement idéal auquel on mesure la réalité pour clarifier le contenu empirique de certains de ses éléments importants et avec lequel on la compare » ([Weber, 1992], p. 176). Selon cette théorisation, l'idéal type est d'abord construit par stylisation d'éléments de la réalité

4. Ou type idéal, traduction de idealtypus, terme introduit en sociologie par M. Weber qui a produit « incontestablement (…) la tentative la plus élaborée – bien qu'un peu laborieuse – de préciser en quoi consiste le type idéal » ([Coenen-Huther, 2003], p. 532).

en la dépouillant de tout « parasite », réduite à ce qui est strictement nécessaire, en renonçant délibérément à l'exhaustivité. Le type est idéal dans la mesure où il ne correspond pas à un élément observable. Ce qui souligne que pour rendre crédible une typologie, il faut d'abord expliquer comment elle a été construite, c'est-à-dire préciser la part d'interprétation qui préside à son élaboration.

Mais une typologie n'est pas une simple description, pas plus qu'elle ne se réduit à l'étape de classement des données. Car le type ainsi obtenu sert de référence pour définir et surtout comparer des objets empiriques. Cette construction n'est pas une fin en soi : elle constitue la première étape permettant, dans un deuxième temps, d'examiner les matériaux empiriques, de les confronter à cet idéal (à ses valeurs constitutives) et d'identifier des écarts (réalité / idéal). Dans un troisième temps, la recherche va consister à élaborer des hypothèses pour rendre compte de ces écarts (motivations, comportement des acteurs). Dit autrement, si l'on ne peut parler véritablement de méthode idéaltypique, on peut par contre « parler d'une méthode dont la conceptualisation par types idéaux n'est qu'un aspect : cette méthode est la modélisation qui, pour faire bref, consiste à se donner une représentation volontairement simplifiée de la réalité comme guide pour des investigations ultérieures » [Coenen-Huther, 2003].

Il faut répondre à une autre objection : l'analyse typologique n'enferme pas les personnes dans une catégorie. Elle permet, bien au contraire, de prendre ses distances par rapport aux risques de réification, puisque l'idéaltype est explicitement construit et modifiable au vu de la connaissance de situations concrètes. Elle permet également de prendre en compte la dynamique des trajectoires et des situations, puisque l'objectif est d'établir des relations : par exemple, entre les transformations techniques et la manière dont les individus parviennent à s'associer.

Enfin, si « le type idéal reflète la vie sociale telle qu'elle pourrait être sous certaines conditions de cohérence rationnelle » (Max Weber faisait le parallèle entre idéaltype et utopie), il importe néanmoins d'ajouter qu'il s'agit bien d'une visée de connaissance non normative. Comme le souligne B. Lahire, réfléchissant aux rapports entre sociologie et analogie, et en souhaitant donner les moyens d'éviter la fétichisation des concepts, « l'idéaltype comme outil, moyen, étalon, qui sert à la comparaison, se distingue fondamentalement de l'usage réaliste des concepts qui prétend parler du réel tel qu'en lui-même » ([Lahire, 2005], p. 78). C'est bien du côté de l'usage comparatif que l'idéal type peut tirer sa vertu heuristique, mais à condition d'en borner soigneusement le degré d'extension (tout ne peut se ramener à cette métaphore) et de ne pas chercher à faire que tout se conforme à cet idéal. D'où l'importance de prendre en compte les contre-exemples : l'inadéquation de certains faits conduit à tenir compte de nouvelles réalités, par exemple, en construisant de nouveaux types.

2.2 Pourquoi quatre idéaltypes ?

Compte tenu de ces éléments, nous allons élaborer une typologie, faite de quatre types idéaux de collectifs, qui ne sera que la première étape dans la démarche de recherche visant à mettre en évidence des processus, des dynamiques, des effets cumulés d'usage des TIC sur des collectifs au travail (ce sera l'objet des chapitres suivants). Mais pourquoi retenir quatre idéaltypes ?

2.2.1 Fondements empiriques des quatre types de collectif

Ce choix résulte d'une double volonté. D'une part, comme nous l'avons indiqué en introduction, il nous parait important de procéder à une prise de distance concernant l'emploi, souvent a-critique, des termes de réseau et de communauté. En effet, le monde contemporain semble, à en croire de nombreux observateurs et commentateurs, essentiellement caractérisé par la figure du réseau, cette dernière semblait d'ailleurs d'autant plus s'imposer que, simultanément, s'étendent les utilisations d'internet (le réseau des réseaux). Mais dans le même temps, une autre formule revient abondamment, celle de la communauté : communautés d'internautes, communautés de joueurs en ligne, communautés médiatiques (le monde entier semblant palpiter, à certaines occasions – coupe du monde de football, jeux olympiques, lutte contre le terrorisme –, comme une immense communauté de téléspectateurs). Il nous est apparu également que ce que certains appelaient réseau correspondait à ce que d'autres appelaient communauté. C'est pourquoi nous avons cherché à définir rigoureusement deux idéaltypes : celui de réseau et celui de communauté.

À cette volonté de clarification, s'est ajoutée la nécessité de tenir compte de l'intention rationalisatrice d'un certain type de management qui régulièrement cherche à instrumentaliser les collectifs de travailleurs (faire coopérer tout en évitant la coalition). Mais le monde du travail comprend également des initiatives indépendantes de la rationalisation managériale : on pense aux associations informelles de professionnels de la santé pour prendre en charge localement des patients atteints d'un certain type de pathologie ; ou encore, aux professionnels de l'enseignement qui se regroupent – en dehors des structures institutionnelles – pour échanger sur leurs expériences. Il nous fallait donc élaborer un troisième type de collectif, susceptible de caractériser ces deux pôles du regroupement : association et instrument de rationalisation.

Enfin, ces différents types occultaient le fait que tout le monde ne s'inscrit pas dans un collectif, soit intentionnellement (par choix), soit de façon subie. En effet, les études sur le travail et l'emploi ne manquent pas de signaler l'existence de salariés : en retrait, déqualifiés / disqualifiés par les changements technico-organisationnels [Paugam, 2000] ; ou bien encore, égoïstes, poussés par les règles individualisantes, à n'être que de purs stratèges. Et puis, avant de former un collectif, les individus qui le composent

ne se connaissent pas nécessairement et il importe de traduire aussi cette réalité. C'est pourquoi, il nous est apparu pertinent d'introduire un quatrième type, caractéristique des situations d'isolement, de solitude, d'abandon, d'exclusion : l'anomie.

2.2.2 Fondements logiques des quatre types de collectif

Le fait d'avoir identifié, sur une base empirique, quatre types idéaux de collectifs trouve une justification logique si l'on se rapporte aux travaux fondateurs de Durkheim sur l'institution. En effet, comme nous le rappelle M. Lallement [Lallement, 2003], Durkheim assigne quatre fonctions majeures aux institutions : *l'intégration* (articulation entre individu et société), *la régulation* (production de règles qui régissent la vie sociale), *l'émancipation* (affirmation de la personnalité individuelle) et, enfin, *la codification* (construction de nos catégories de l'entendement). Sur cette base, et en considérant que le travail dans les organisations (ou, en milieu organisé) constitue une institution sociale majeure, la question de l'inscription des salariés dans un collectif se situe essentiellement à l'articulation entre les processus d'intégration et de régulation (même si, bien entendu, les fonctions d'émancipation et de codification ne sont pas sans lien avec les collectifs[5]).

Dès lors, comme le précise la figure ci-dessous, dynamique d'intégration et de régulation dessinent des espaces dans lesquels distinguer quatre zones correspondant aux quatre types empiriques identifiés plus haut.

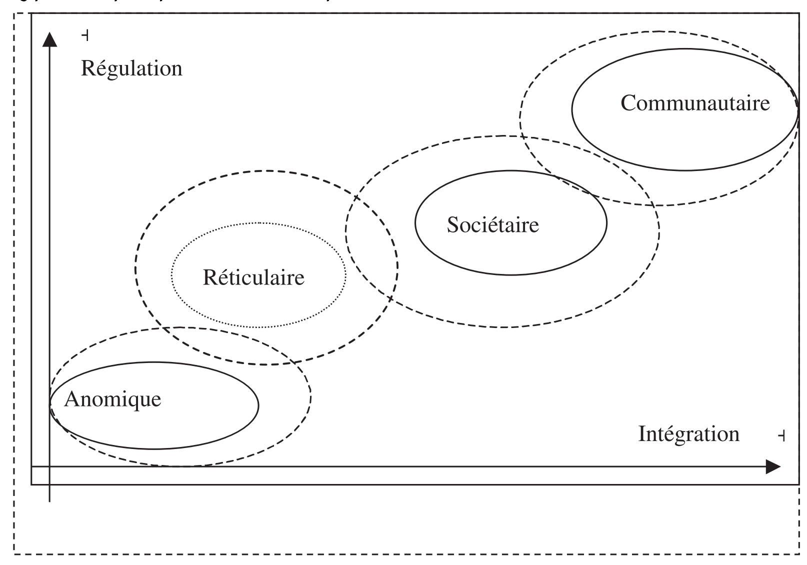


Figure 1. Typologie des collectifs et dynamique de l'intégration / régulation

5. A ce propos, la partie 2 de cet ouvrage, consacrée aux apprentissages, correspond assez précisément à la fonction codification de l'institution durkheimienne.

Ainsi, à une intégration et une régulation faibles (peu ou pas d'échange, peu ou pas de production de règles implicites ou explicites relatives aux interactions), correspond le collectif de type anomique.

À l'opposée, le collectif communautaire se caractérise par une intégration et une régulation fortes (échanges intenses, élaboration importante de règles implicites et explicites encadrant les interactions).

Le collectif réticulaire se distingue de l'anomique par des capacités d'intégration et de régulation plus importantes : les échanges sont déjà plus nombreux et il existe des règles informelles relatives aux interactions entre membres d'un même réseau.

Enfin, le collectif sociétaire se caractérise par une intégration parfois plus poussée que le collectif réticulaire, mais surtout par une régulation plus marquée (les règles de fonctionnement, d'inclusion / exclusion, de sanction sont formalisées).

Nous avons préféré cette représentation schématique à un tableau car elle permettait de mieux visualiser qu'existent des modalités de passage d'un type de collectif à un autre. Sur la figure, ces modalités se traduisent par des degrés d'intégration et / ou de régulation communs. Les individus appartenant un collectif réticulaire peuvent, si les pratiques de régulation se renforcent, constituer un collectif sociétaire, voire communautaire. *A contrario*, si ces capacités s'affaiblissent et si les liens s'étiolent, la situation devient anomique. Ces possibilités sont matérialisées par les ellipses en pointillés qui, simultanément, traduisent la différence entre l'idéaltype et le collectif réel, empiriquement identifiable. Examinons maintenant plus en détail ces quatre types.

3. Caractériser les collectifs-types

Pour construire les idéaltypes, nous allons nous appuyer, tout d'abord, sur des travaux classiques de la sociologie (Durkheim, Weber, Merton, etc.) et de leurs commentateurs contemporains (Boudon et Bourricault, Cusson, etc.). Cela va permettre de proposer une définition de quatre collectifs-types et d'en extraire une liste de critères communs permettant de rendre opérationnelles ces définitions. Dans un second temps, nous allons discuter la pertinence de ces définitions opérationnelles en nous basant sur notre connaissance intuitive de certaines réalités. Cela permettra d'élaborer une typologie des collectifs réputée suffisamment robuste pour être testée et mise en œuvre sur des terrains de recherche (chapitres 2, 3 et 4).

3.1 Le collectif anomique ou collection d'individus

Nous cherchons ici à rendre compte du type idéal de relation qui peut exister entre individus ne se connaissant pas et participant, pour la première fois, à une activité

commune. On pense, par exemple, aux étudiants qui s'inscrivent à une formation ou encore, à des salariés qui doivent utiliser conjointement un dispositif de mise en réseau sans s'être jamais rencontré, ou enfin, à des équipes de travail constituées de salariés aux statuts précaires (intérimaires, CDD, temps partiel imposé). À ce propos, S. Paugam [Paugam, 2000] s'est interrogé sur le lien entre intégration professionnelle et sentiment collectif. Son hypothèse est qu'une faible intégration professionnelle est incompatible avec l'action collective et conduit au retrait de la vie collective. Les mêmes constats peuvent caractériser des relations entre collègues d'une même entreprise qui jusqu'à présent partageaient connaissances, pratiques et valeurs (non sans conflit éventuellement) et qui, suite à une succession de restructurations avec licenciements ou forte mobilité (fonctionnelle et / ou géographique), dans un contexte de mise en concurrence exacerbée, en viennent à ne plus se parler, ne plus rien partager.

Dans tous ces cas, on peut assimiler le collectif que les salariés ne forment plus ou ne forment pas encore (ou qu'ils ne formeront peut-être jamais) à une simple liste, à une collection d'individus dont les relations sont *a priori*, réduites au strict minimum (marque de politesse s'ils se croisent, exécution a minima des tâches exigées par le poste, demandes de renseignement correspondant aux attributions de chacun). On pourrait parler d'isolement, mais cela impliquerait ou sous-entendrait que l'on se limite à des situations d'éloignement physique, tandis que l'absence de relations peut très bien exister dans des contextes de coprésence. Pour caractériser ce type de relation, examinons la portée de la *notion d'anomie*.

Le terme d'anomie signifie, étymologiquement, absence de règles. La notion d'anomie a été introduite par E. Durkheim pour qualifier certaines situations de la société de la fin du XIXe, marquée par la rapide industrialisation. Pour lui, ces situations se caractérisaient par l'absence de contrainte sociale (absence de discipline) pesant sur les individus, absence qui résultait d'une forme pathologique[6] d'extension de la division du travail social et qui pouvait conduire, dans ses manifestations privées les plus radicales au suicide ([Durkheim, 1960], pp. 282-311), et dans ses manifestations publiques aux conflits sociaux ([Durkheim, 1978], pp. 343-365). Pour l'auteur, cette absence de « pression sociale », de normes de comportement claires qui s'imposent avec suffisamment de force, résulte, au niveau microsocial, de la solitude (l'individu vivant seul échappe aux contraintes familiales), et au niveau macro-social de la faiblesse de corps intermédiaires, d'organisations sociales (les associations professionnelles, notamment) permettant « d'encadrer » les individus.

Contre l'extension de l'anomie (et de ses effets que sont l'atomisation et l'individualisme), Durkheim a défendu le développement de formes contemporaines

6. Parce que non compensée par l'action de corps intermédiaires.

de solidarité, c’est-à-dire « la corporation ou le groupe professionnel » (*ibid*., p. VI). Plus généralement, pour limiter les excès de l’autonomie, l’auteur suggérait l’imposition d’une morale commune qui privilégie le respect pour la société. Cette vision est profondément marquée par l’idée que le social précède la formation de l’individu et que ce dernier doit s’y intégrer. Toute évolution affaiblissant les formes organisées de la contrainte collective conduisent au délitement, au dérèglement. Cette conception s’oppose aux postulats posant que la société ne réside qu’en un agglomérat d’individus libres pouvant contractualiser à leur guise.

R. K. Merton a prolongé l’usage de la notion d’anomie à la société américaine et l’a, en particulier, mobilisé pour désigner des situations où des individus ne savent plus quels sont les valeurs légitimes, ni les buts encouragés et licites. De telles situations se retrouvent notamment quand les buts proposés sont incompatibles entre eux (comme dans l’injonction « soyez autonomes »). Il en résulte « l’apparition de comportements de “retrait”, “d’innovation” ou de ritualismes » ([Boudon et Bourricaud, 1985], p.31).

Plus récemment, certains auteurs ont montré la fécondité de la notion d’anomie pour expliquer les effets de ce qui limite l’insertion, de ce qui s’oppose à l’intégration et, plus généralement, les conséquences d’une insuffisance d’interactions notamment, chez les individus en mobilité descendante ou chez ceux possédant un faible réseau social[7]. En somme, ce qui conduit à l’anomie, c’est moins l’absence de règles et de régulation formelle que l’absence de régulation informelle, de pression diffuse entre proches.

Ainsi, pour caractériser l’absence de « rencontre » entre catégories d’acteurs en organisation, certains auteurs ont parlé de « panne de régulation » [Reynaud et Reynaud, 1996], ce qui permet de prendre en compte le fait que, même s’ils ne s’affrontent pas avec leur direction, les salariés d’une entreprise ne sont pas forcément en accord avec elle, sans pouvoir pour autant, manifester ce désaccord.

3.2 Le collectif réticulaire

Pour sortir de l’anomie, pour que le lien social connaisse une plus grande richesse d’interactions, tout dépend de « la qualité et de la fréquence des relations qui se nouent au sein du groupe ainsi que du degré d’engagement de ses membres dans les activités communes » et, notamment, des formes d’entraide ([Cusson, 1992] p.408). Autour de cette idée, on peut examiner la forme de collectif que désigne la notion de réseau.

Notons tout de suite que parler de réseau est devenu tellement banal qu’on finit par perdre de vue l’apport spécifique de cette notion qui, dans l’étude du social, ne peut

7. Nous empruntons ces réflexions à [Cusson, 1992].

être confondue avec son analogue dans les sciences de l'ingénieur (réseau de télécommunication, de transports) ou en biologie (réseau sanguin, réseau nerveux[8]), voire en sciences politiques et économiques. Dans le même sens, E. Lazéga [Lazéga, 1999] met en garde contre un usage extensif de cette notion, parfois employée de façon inappropriée dans des situations où d'autres termes seraient plus pertinents (communauté, par exemple). C'est pourquoi il est primordial de penser cette notion et de préciser ce que nous entendons par réseau social[9].

En ce qui concerne le premier point, Pierre Musso [Musso, 2001] reconstitue la genèse de ce concept, en particulier depuis Saint-Simon qui en avait unifié les différents sens : grâce à ses efforts, ce terme désignait à la fois l'inorganique (cristal, filet), l'organique (réseau sanguin, nerveux, qui permet l'écoulement des fluides) ainsi qu'une notion hybride, composée de la relation entre les deux. Par analogie, Saint-Simon l'a utilisé pour rendre compte du fonctionnement des sociétés, dans une perspective de sciences politiques. Selon Saint-Simon, en effet, le passage d'une société féodale à une société industrielle nécessitait la fluidification de la circulation de l'argent dans l'État. Et ce passage, précisément, requérait le développement de réseaux bancaires et de voies de communication. Comme le note Pierre Musso, c'est sous cet angle que le discours contemporain retrouve la croyance en la force politique de la technique : les effets bénéfiques des réseaux de communication, assimilés à une révolution sociale, permettraient de faire l'économie du politique. Cette vision biaisée est accrue dans les sociétés où s'étend l'utilisation de l'informatique et des télécommunications : on en vient à penser que le cerveau est en réalité un « super-calculateur » et que ce sont les réseaux d'ordinateurs, « communicant » à travers la planète, qui peuvent produire de l'intelligence, voire « devenir conscients », comme le montre la croyance en l'émergence spontanée de « communautés » d'internautes.

Le réseau est ainsi un mode de structuration sociale dans lequel s'imbriquent réseaux sociaux et réseaux techniques. Dans son ouvrage sur la société en réseau et ses travaux autour d'internet, Castells [Castells, 1998a, 2002] décrit des mutations dans les formes actuelles de sociabilité. Il voit dans le réseau (non technique *a priori*) un mode de structuration dominant des liens sociaux, une mutation à laquelle n'échappe pas le monde de l'entreprise. Il précise : « Le point capital ici est naturellement le passage de la communauté au réseau comme forme de structuration principale de l'interaction. Les communautés – dans la tradition de la recherche sociologique – étaient fondées

8. Plusieurs auteurs s'interrogent sur ce « que dissimule la ferveur réticulaire ». Nous retiendrons essentiellement les analyses de Pierre Musso [Musso, 2001].
9. Ou encore ce que nous entendons par « réseau d'acteurs sociaux » comme le suggère V. Lemieux [Lemieux, 1999] à qui nous empruntons ici plusieurs pistes de réflexion, sans adopter pour autant les formalismes graphiques et terminologiques.

sur le partage de certaines valeurs et d'une organisation sociale. Les réseaux sont construits en vertu des choix et des stratégies des acteurs sociaux, qu'il s'agisse d'individus, de familles ou de groupes. La grande mutation de la sociabilité dans les sociétés complexes est donc passée par un changement de la forme principale du lien social : la substitution des réseaux aux communautés territoriales » ([Castells, 2002], p. 160). Castells ne conclut pas à un déterminisme technologique quelconque. Internet constitue avant tout un amplificateur de réseaux ; il ne détermine pas la structuration des relations sociales.

D'autres sociologues ont également « pensé » les réseaux. Ainsi, bien qu'il n'utilisait pas spécialement ce terme, N. Élias [Élias, 1987 (rééd. 1991)], grâce à la notion de configuration, fournit une modalité d'analyse du social centrée sur les interconnexions d'individus interdépendants. Selon lui, les ensembles que forment les hommes peuvent être appréhendés comme des complexes d'événements impersonnels dotés partiellement d'un pouvoir d'autorégulation. L'intérêt sociologique pour le concept de réseau social se retrouve également au sein de la nouvelle sociologie économique [Granovetter, 2000]. Cette dernière entend en effet, par l'intermédiaire de ce concept et de ceux d'encastrement, ainsi que de capital social, rappeler le caractère profondément social de toutes les dimensions de l'économie (marché, travail, emploi, etc.). Plus près de nous et dans une autre perspective, Boltanski et Chiapello [Boltanski et Chiapello, 1999], lorsqu'ils décrivent le monde connexionniste caractéristique de la fin du XXe siècle, portent un regard critique sur les transformations des structures sociales.

En d'autres termes, une des raisons du succès du terme de réseau est qu'il est supposé être synonyme de relations interindividuelles a-hiérarchiques (autonomie généralisée, innovation décentralisée), de circulation fluide, instantanée et réciproque d'informations[10]. Par le seul fait de l'emploi du terme, beaucoup d'observateurs ont cru voir s'instaurer des formes sociales nouvelles, débarrassées des inconvénients de la bureaucratie et dans lesquelles il n'y aurait plus à tenir compte des questions de pouvoir et de domination[11].

Compte tenu de ces éléments, nous parlerons de réseau pour décrire des collectifs où les interactions se répètent, possèdent une certaine durée, tout en conservant

10. Alors que, comme le souligne Y. Jeanneret [Jeanneret, 2000], ce qui circule via internet ce sont d'abord des données numérisées qui ne deviennent des informations qu'à condition de prendre du sens par rapport à un arrière-plan de connaissances et d'intérêts préalables, sans oublier l'aptitude à les interpréter.
11. Alors que, bien entendu, au sein des organisations bureaucratiques, des réseaux de pairs (transcendant les clivages verticaux) ont toujours existé, à commencer par ceux que forment les membres des corporations ou les anciens élèves des mêmes écoles, sans oublier les solidarités ethniques ou régionales. Par ailleurs, loin d'avoir résorbé la question du pouvoir, internet l'a au contraire décuplée comme le montrent [Castells, 2002] et [Mounier, 2002].

une souplesse de constitution (on entre et on sort aisément du réseau), une absence (ou une faiblesse) de hiérarchie et, du fait que l'engagement des membres est limité aux objets de l'échange, sans grand investissement affectif. En termes durkheimiens, l'intégration et la régulation sont plus élaborées que dans le collectif anomique. On peut caractériser plus finement cet objet, en distinguant avec V. Lemieux [Lemieux, 1999] cinq structures de relations entre acteurs sociaux, selon :

– le degré d'intercommunication et de contrôle des échanges ;
– le degré d'intensité des relations ;
– le temps que les membres consacrent au réseau ;
– le degré de superficialité ou d'intimité (confidences) des échanges ;
– les contenus échangés et leur richesse.

En nous inspirant de ses réflexions, nous retiendrons que, sous l'effet de ces différentes dimensions, les réseaux évoluent :

– depuis la forme pure (tous les membres du collectif sont proprement en relation avec tous les autres, sans que personne ne joue un rôle d'intermédiaire ou de contrôle) :
– soit vers l'anomie (la durée de vie du réseau a été brève, ce ne fut qu'un temps éphémère) ;
– soit vers une structure que l'on peut qualifier de communautaire ou sociétaire (voir plus bas) ;
– en passant par des étapes de transitions (spécialisation successive de fonctions avec élaboration de normes et valeurs collectives de plus en plus contraignantes ; ou au contraire, désagrégation du réseau en sous-réseaux sous l'effet de la conflictualité ; etc.).

Cette conception dynamique dans laquelle le réseau n'est qu'un moment (peut n'être qu'un moment), permet de souligner combien, une fois constitué, le réseau est fragile. Pour se maintenir, il faut, certes que des interactions aient lieu, mais plus spécifiquement, que les individus tiennent compte des attentes les plus significatives de leurs pairs. Ainsi « une relation interpersonnelle positive ne saurait durer si aucun des partenaires ne se plie aux attentes de l'autre, du moins à celles auxquelles celui-ci tient vraiment. Le refus d'en tenir compte équivaut à un refus de l'autre et on s'achemine vers la rupture » ([Cusson, 1992], p. 408]. En d'autres termes, sortir du réseau, « tomber » dans l'anomie ne tient qu'à un fil, à celui de l'application, par chacun, des règles implicites du respect de l'autre, respect dont la manifestation minimale consiste à répondre aux attentes d'autrui.

Mais, *a contrario*, « si la relation se maintient, les attentes mutuelles ont de fortes chances de se cristalliser en normes, de revêtir un caractère obligatoire », et le collectif prend progressivement la forme de ce que l'on pourrait appeler une communauté. Ce n'est toutefois pas la seule voie d'évolution d'un collectif réticulaire. Ainsi, dans leurs travaux autour de la cité par projets, Boltanski et Chiapello expliquent comment la logique du projet vient compléter de deux manières le concept de réseau : « elle le concrétise et l'organise. Les projets permettent la production et l'accumulation dans un monde qui, s'il était purement connexionniste, ne connaîtrait que des flux sans que rien puisse se stabiliser, s'accumuler ou prendre forme » ([Boltanski et Chiapello, 1999], p. 156).

3.3 Le collectif sociétaire

Il s'agit ici de caractériser un type de collectif permettant de rendre compte simultanément des modalités d'association volontaire (comme celle qui donne naissance aux ONG ou aux regroupements informels de professionnels[12]) et de la rationalisation managériale visant à produire des collectifs sous contrôle (équipes semi-autonomes, groupes projet, etc.).

Pour constituer ce type, nous allons partir de la conception de la société qu'élabore Durkheim en l'opposant à la communauté. À la solidarité mécanique, basée sur le principe de similitude (indifférenciation) et caractéristique des regroupements communautaires, s'oppose la solidarité organique, résultant de la division du travail et qui, d'un côté rend chacun plus dépendant des autres, mais de l'autre lui permet de développer une existence (notamment professionnelle) plus personnelle. Certes, la solidarité organique prend souvent la forme de contrats formels, mais « tout n'est pas contractuel dans le contrat [...] partout où le contrat existe, il est soumis à une réglementation qui est l'œuvre de la société et non celle des particuliers [les contractants], et qui devient toujours plus volumineuse et plus compliquée » ([Durkheim, 1978], p. 189). C'est la structure de la société, la conscience collective, qui rend possible, au travers d'un ensemble juridique, la conclusion de contrats. Durkheim nous encourage à réaliser que le type de relation résultant de la seule contractualisation est nécessairement précaire. « Un corollaire de tout ce qui précède, c'est que la division du travail ne peut s'effectuer qu'entre les membres d'une société déjà constituée. En effet, quand la concurrence oppose des individus isolés et étrangers les uns aux autres, elle ne peut que les séparer davantage » ([Durkheim, 1978], p. 259). Ce point nous semble particulièrement important pour notre objet : d'une part, il ne peut y avoir de véritable association qu'entre des individus possédant des modes de socialisation proches

12. Cette première catégorie est proche du collectif réticulaire – des projets portés par des réseaux mais avec peu de règles formelles et plutôt auto-constitués qu'imposés.

(en particulier socialisation professionnelle) et, d'autre part, le lien sociétaire possédant une dimension contractuelle, il se prête à un projet de rationalisation (recherche d'efficacité, optimisation des performances, inscrite dans les termes du contrat). De plus, Durkheim nous permet de pointer les limites des projets d'instrumentalisation des collectifs. En effet, critiquant le modèle de la société inspirée par la théorie de *l'homo oeconomicus*, il note que « d'individualités autonomes [...], il ne peut donc rien sortir que d'individuel, et, par conséquent la coopération elle-même, qui est fait social, soumis à des règles sociales, n'en peut pas naître » ([Durkheim, 1978], p. 263). En d'autres termes, ce n'est pas en exigeant des individus qu'ils coopèrent ni en les dotant de dispositifs spécialisés que l'on peut produire du lien social à la demande.

G. Busino [Busino, 1993], retraçant la genèse de l'emploi du terme de société, de la philosophie politique à la sociologie, note que progressivement lui est associé le sens de cadre, de trame de relations, organisant la vie collective de multiples façons (lois et rites), ou encore d'unité fonctionnelle agissant comme un ensemble résultant d'activités libres et volontaires. La société désignerait progressivement une réalité fondée par les individus mais distincte d'eux. Lui sont associés les concepts d'institution, de fonction, d'État, d'Église, de partis, de syndicats pour rendre compte de la nécessité de réguler la société en tant que totalité. Dans les années 1970, monte la conscience, de plus en plus aiguë, du caractère instable des relations sociales, remettant en cause l'idée de société. Ce rapide aperçu des différentes tentatives pour rendre compte du « phénomène société » sont surtout intéressantes pour traduire le fait qu'il existe une « faculté primordiale de créer des relations entre des êtres divers, d'où émerge ensuite l'autre et le différent. C'est cette faculté qui fait et refait perpétuellement ses institutions et crée continuellement des espaces d'autonomie » ([Busino, 1993], p. 212). En sorte que c'est plutôt le processus de genèse et de maintien de la société qui devient objet d'étude.

On peut alors retenir de ces réflexions que, par rapport au précédent type, le collectif sociétaire se caractérise : par un engagement plus important des membres, qui parviennent, néanmoins à préserver une distance prudente avec le groupe ; par un sentiment d'appartenance plus important au groupe, qui peut servir de référence pour chacun de ses membres ; par une régulation formelle émergeante, mais non encore stabilisée ; par un mouvement d'homogénéisation progressive des identités ; par une projection mesurée dans un avenir à moyen terme (plus d'un an) ; le collectif n'en conserve pas moins son ouverture, même si l'acceptation de nouveaux membres est souvent soumise à des procédures de moins en moins informelles de cooptation ; et enfin, les finalités du collectif peuvent être plus riches qu'un simple objectif fonctionnel.

Ajoutons que l'on pourrait introduire des nuances entre le collectif réticulaire et le collectif sociétaire. C'est ce que développe P. Vendramin [Vendramin, 2004], lorsque,

pour comprendre les transformations du lien social au travail, elle propose une typologie des transformations des rapports de l’individu au collectif, articulée autour de trois modes (communautaire, sociétaire et réticulaire). L’auteur complète l’approche par les réseaux par les concepts de projet et d’individu / sujet : c’est une forme de collectif intermédiaire entre les collectifs réticulaire et sociétaire. Examinons maintenant le collectif type correspondant à l’intégration et la régulation les plus poussées.

3.4 Le collectif communautaire

Le terme de *communauté* a donné lieu à de nombreuses définitions et des usages variés. On pense par exemple, à la conception très répandue d’un internet donnant spontanément naissance à d’innombrables communautés d’internautes. En réalité, comme dans le cas de l’emploi contemporain du terme de réseau, celui de communauté s’ancre dans une posture idéologique, ici en lien avec les divers mouvements communautaristes qui se sont développés aux États-Unis et au Canada. Indiquons brièvement que le communautarisme se propose de mettre à jour l’existence d’une mécanique de domination des groupes culturels minoritaires, d’en découvrir la structure et d’éliminer les effets présents des discriminations raciales ou sexistes passées ; ce qui se traduit, par exemple dans le domaine scolaire, par la révision des programmes d’histoire et de littérature en montrant la contribution des minorités[13]. S’il replace l’individu dans l’ensemble des liens qui lui sont propres, tout en soulignant l’existence d’espaces collectifs moins vastes et « anonymes » que celui de « société », le communautarisme présente simultanément le risque de remettre en cause les mécanismes intégrateurs les plus fondamentaux (laïcité, nation, république).

Appliquée au cyberespace, l’idée de communauté d’internautes reproduit cette double dimension : à la fois promesse de ressourcement des identités dans des collectifs reconnus pour leur spécificité et menace d’une fragmentation de collectifs plus larges, voire affrontement entre communautés (en dehors de ma communauté, point de salut).

Il est donc nécessaire, là également, de prendre du recul. Dans cette perspective, [Boudon et Bourricaud, 1990] soulignent que l’entrée du terme de communauté dans le vocabulaire technique des sciences sociales a d’abord correspondu à une intention

13. Pour une présentation approfondie de cette doctrine, on pourra se reporter à [Taylor, 1992]. Disons, en nous appuyant sur la lecture qu'en propose Dominique Schnapper, que les penseurs communautariens « accusent la politique d'assimilation (…) [d'empêcher] l'expression des différences naturelles » ([Schnapper, 1998], p. 38). Pour eux, la modernité est en pleine contradiction, « partagée entre la valeur universelle de la dignité des individus et le besoin des hommes d'être ancrés dans une collectivité historique concrète pour que soit reconnue leur authenticité » (ibid., p. 39).

idéologique, celle de prendre partie en faveur ou en opposition à la société industrielle de la fin du XIXe siècle. En effet, dans la conception qui prévalait alors ([Weber, 1995], dans la suite de Tönnies), la communauté caractérisait la société qui avait précédé le développement de l'industrialisation et, plus généralement, les formes sociales que la rationalisation technicienne a détruites (ou largement corrompues). Elle permettait, par exemple, de caractériser les relations familiales, villageoises, mais surtout celles s'établissant au sein de rassemblements pour raisons religieuses. Cette catégorie d'analyse leur servait essentiellement à montrer en quoi la société occidentale de la fin du XIXe siècle pouvait être considérée comme rationnelle, tandis que les sociétés occidentales précédentes et les sociétés non occidentales devaient être d'abord considérées comme non rationnelles.

D'une manière complémentaire, M. Weber opposait deux modes d'intégration des individus dans les collectifs : le premier, qu'il qualifiait de *sociétisation*, était basé sur la recherche du seul intérêt, tandis que le second, qualifié de *communalisation*, caractérisait une intégration fondée sur l'affection et la tradition. Il est utile de s'arrêter sur la manière dont Weber considérait les différents moments de cette dynamique : « pour que naisse une communauté ethnique, il faut que les individus prennent conscience de ce qu'ils ont objectivement en commun, il faut ensuite qu'ils orientent leur action en fonction de cette prise de conscience[14] ». Autrement dit, c'est la vie en commun qui suscite *le sentiment de communauté* et qui renforce ou fait émerger tout un ensemble de croyances sur l'origine commune des membres (et sur ce qui les distingue des autres communautés). La communauté se caractérise aussi par des appartenances pré-déterminées et un sentiment identitaire fort. La culture du groupe n'est donc pas seulement la source, mais également la conséquence du processus de « clôture » de la communauté. Ces réflexions peuvent être transposées au cas particulier des communautés professionnelles : si la division du travail explique, au départ, l'existence de groupes professionnels distincts, c'est un travail de systématisation et de naturalisation de ces différences qu'opèrent les membres des professions pour accroître la distinction originelle (vis-à-vis des autres professions, par exemple). Les identités professionnelles que l'on peut repérer résultent alors de cette double réalité : division du travail et effort de distinction (par la rhétorique professionnelle, notamment).

En cherchant à rendre opérationnelle cette notion, [Boudon et Bourricaud, 1990] suggèrent de s'intéresser moins à la communauté qu'à la *communalisation*, c'est-à-dire aux processus de transformation des collectifs. Les auteurs soulignent également que, si les dimensions culturelles et affectives sont centrales dans la production

14. ([Weber, 1995], p. 400 et suivantes), cité dans ([Schnapper, 1998], p. 87).

de la communauté, les dimensions économiques n'en sont pas exclues. Toutefois, ce qui caractérise la communauté, c'est que l'objectif économique sera commun à l'ensemble des membres, et non à quelques uns. Dans le domaine professionnel, on pourra parler de communauté (ou de processus de *communalisation*) dès lors que le collectif se dote de normes s'imposant à tous, comme une déontologie, des règles contraignantes de formation, d'affectation, de fermeture de marché du travail, etc. C'est ici souligner l'importance des règles d'inclusion et d'exclusion de la communauté, qui la rendent plus stable que les collectifs réticulaires et sociétaires. Mais la simple adhésion de principe aux règles de la communauté ne suffit pas : il faut en outre montrer une certaine implication, accepter de consacrer du temps et des ressources (payer de sa personne) pour le fonctionnement même du collectif.

P. Zarifian [Zarifian, 1996] propose une autre manière de rendre opérationnelle la notion de communauté. Partant également de Weber [Weber, 1992], il retient de cet auteur une autre lecture. Dans cette perspective, la communauté ou plus exactement l'activité communautaire désigne « une manière de se rapporter au comportement d'autrui (un autre membre de la communauté) qui soit subjectivement significative [...] et une manière de compter, avec une bonne probabilité, sur un comportement attendu d'autrui, et donc une manière de se comporter soi-même en fonction des attentes que nous pouvons raisonnablement avoir d'autrui. Cela suppose, bien entendu, une certaine intelligibilité et régularité du comportement d'autrui » ([Zarifian, 1996], pp. 148-9). En effet, pour que ce système d'attentes mutuelles et d'attentes réciproques de comportements puisse s'établir et fonctionner, il faut que les membres de la communauté partagent un « ensemble d'évidences et de pratiques culturelles », mais également, des valeurs. La culture, ainsi, d'ailleurs que les valeurs sous-jacentes, ne sont pas données une fois pour toute, elles se construisent en partie dans la relation aux autres : « les individus s'attendent à partager, sur des thèmes donnés, les mêmes comportements » ([Zarifian, 1996], p. 154). Communauté et individus se construisent simultanément. En ce sens, on ne ressort pas inchangé de sa participation à une communauté.

En d'autres termes, la communauté se caractérise par un lien riche, presque « sacré », s'appuyant sur des acquis élaborés au fil du temps, « elle est apprise, puisque c'est seulement grâce à un processus de socialisation qui, en toute rigueur, n'est jamais achevé, que nous apprenons à participer à des communautés solidaires » [Boudon et Bourricaud, 1990].

3.5 Paramètres caractéristiques des collectifs types

Au vu de tous ces éléments, nous avons examiné plusieurs séries de paramètres susceptibles de caractériser les collectifs types, notamment en nous appuyant sur notre

connaissance intuitive de cas concrets, puis les avons regroupés de manière à constituer la liste suivante. Le tableau page suivante met en perspective les valeurs de ces paramètres caractérisant les quatre collectifs types retenus.

I) Liens et relations.

Sont regroupés ici les paramètres caractérisant les relations entre les membres et le collectif lui-même.

* Type de relation entre les membres. Ces relations peuvent être d'ordre fonctionnel, d'entraide / solidarité, de partage de moyens, d'échange de données, ou alors de concurrence.
* Niveau d'engagement exigé des membres. Ce niveau sera d'autant plus élevé que l'on se rapprochera du type communautaire.
* Intérêt individuel de participer au collectif.
* Sentiment d'appartenance.

II) Le sens du collectif

Sont regroupés ici les paramètres permettant d'identifier les origines et les objectifs du collectif.

* Mode de constitution du collectif. Le collectif est-il imposé (et si oui, par qui) ? Est-il au contraire auto-constitué (éventuellement, en réaction à une volonté d'imposer un autre collectif, un autre type de relation entre les individus) ?
* Finalités du collectif.

III) Normes et valeurs

Sont regroupés ici les paramètres permettant de caractériser le degré de formalisation des règles qui organisent le fonctionnement du collectif. Une place spécifique est accordée au règlement des conflits.

* Degré de formalisation des normes de fonctionnement du collectif. Existe-t-il des règles explicites, connues de tous, précisant les droits et devoirs de chacun, les attentes du collectif envers chacun des participants ? Y a-t-il des « fonctions » statutairement désignées pour veiller à la bonne application des règles ?
* Mode de régulation des conflits. Existe-t-il des règles explicites, connues de tous, concernant la résolution des conflits ? Des membres statutaires sont-ils en charge de cette question ?

IV) Structure du collectif

Sont regroupés ici les paramètres concernant les dimensions les plus facilement objectivables du collectif.

* Durée d'existence du collectif.

* Critères de fermeture et d'exclusion du collectif. Impose-t-on des épreuves aux « prétendants », contrôle-t-on le respect de certaines caractéristiques ? Existe-t-il des procédures d'exclusion des membres en place ? Qui est en charge de leur application ?

* Présence / distance entre les membres, au sens géographique, mais aussi temporel.

* Composition :

– homogénéité / hétérogénéité. L'homogénéité / hétérogénéité des membres du collectif peut s'apprécier en termes de statuts, de niveaux hiérarchiques, d'institutions d'appartenance, de métiers, de sphères (politique, professionnelle, associative, etc.).

– stabilité / variabilité. La composition change-t-elle fréquemment ou non ?

V) Relation et positionnement aux autres collectifs.

Sont caractérisées les relations entre le collectif type et les autres formes de collectif, au sein de l'organisation ou des organisations étudiées. Cet aspect, bien que peu explicite dans les travaux que nous venons d'examiner, n'en est pas moins structurant pour la dynamique de constitution / évolution des collectifs, notamment en ce qu'il peut constituer une cause externe de transformation.

Tous les éléments discutés jusqu'ici sont présentés dans le tableau ci-contre (p. 43-44).

4. Type idéal et dynamique

Nous devons encore préciser comment procéder pour mettre en évidence l'existence d'une dynamique des collectifs.

4.1 Usages statiques

En ce qui concerne l'étude d'une réalité particulière (une entreprise, un marché du travail), la caractérisation d'un collectif empirique consistera à suivre la procédure suivante :

– partir des paramètres pertinents décrivant les types ;

– identifier, pour chacun des paramètres, les valeurs prises localement par les différents regroupements que l'on peut repérer ;

– comparer ces valeurs à celles des idéaltypes ;

– situer le ou les collectifs empiriquement repérés, par rapport aux collectifs-types ;

– et ainsi établir ce que l'on peut appeler une cartographie des collectifs informels et auto-institués (l'anomie est-elle dominante, ou au contraire des communautés se sont-elles structurées ?).

Au reste, une série d'analyses empiriques peut amener à identifier de nouveaux paramètres, de nouveaux types pertinents, voire à remettre en cause les valeurs considérées initialement.

4.2 Usages dans une perspective dynamique

Mais l'usage de la typologie qui nous intéresse ici est celui qui permet d'identifier une dynamique : de la sorte, nous pourrons apprécier les effets d'un changement (ou d'une succession de changements) technico-organisationnel en termes de lien social.

Pour parvenir à identifier une dynamique, la démarche générale consiste à effectuer l'opération décrite précédemment à deux moments :

– avant l'introduction du changement ou éventuellement juste après, si les transformations n'ont pas encore eu le temps de s'opérer ou de se stabiliser ;

– et après plusieurs mois de mise en œuvre.

En comparant les deux constats, on peut mieux apprécier les conséquences sociales du changement. Par exemple, une première enquête a révélé l'existence d'une importante communauté professionnelle (informelle) et lors d'une seconde enquête (après plusieurs mois d'utilisation d'un nouveau dispositif), l'observation a montré une situation fortement anomique. Ce sera alors le point de départ d'une réflexion sur les raisons de ce délitement du collectif initial.

Cette réflexion devra porter sur les dimensions les plus concernées par les usages des TIC : quels sont les « paramètres » dont les valeurs ont été modifiées et, partant, quels aspects de l'intégration et de la régulation ont été concernés ? C'est, nous semble-t-il, de la sorte que l'analyse empirique peut identifier, au niveau le plus fin, l'articulation entre usages des TIC au travail et capacités des salariés à s'inscrire dans des collectifs pérennes, sources d'action concertée.

Plus précisément, si l'on applique la grille comme nous l'envisageons, une étude empirique donnée devra établir une première « cartographie » des collectifs, avant l'introduction d'un nouveau dispositif (à base de TIC). Cette cartographie a pour but d'identifier les collectifs informels et institués que l'organisation comporte, en les situant par rapport aux quatre idéaux types. Puis, quelques mois après l'introduction du dispositif, l'étude consiste à établir une seconde cartographie en pointant les déformations les plus importantes, les plus significatives. Ces déformations devraient correspondre, si la grille est pertinente, à des modifications dans la valeur des paramètres (les relations, le sens du collectif, les modes de résolution des conflits, etc.). Le rôle des évolutions des TIC sur les transformations du travail sera ainsi localisé. Par différence, le rôle des différentes catégories d'acteurs, de leurs stratégies et de leurs identités professionnelles pourra être spécifié.

Tableau 1 *: Les quatre idéaltypes de collectif et leurs caractéristiques essentielles*

Paramètres	Collectif anomique (ou collection d'individus)	Collectif réticulaire	Collectif sociétaire		Collectif communautaire
			Association	Groupe projet	
I) Liens et relations					
Type de relation entre les membres (fonctionnelle, entraide / solidarité, partage de moyens, échange de données, concurrence)	Absence de régulation Relations a minima (réponses, sans plus), échange de données, ordres reçus / donnés / exécutés	Fonctionnel (réponses, sans plus), échange de données, de services, relations instrumentales	Militant	Fonctionnel	Solidarité forte, partage de valeurs, de connaissances, de moyens
Niveau d'engagement exigé des membres	Très fort si c'est un choix, inexistant sinon	Faible	Important (objectifs à atteindre)	Important (délais à tenir, objectifs)	Important
Intérêt individuel de participer au collectif	Soit pour se distinguer, soit faute de posséder les capitaux suffisants	Accès aux informations pertinentes	Valeurs et / ou intérêts communs	Carrière / financier	Défense des revendications, représentation
Sentiment d'appartenance	Inexistant	Faible	Fort		Fort
II) Le sens du collectif					
Mode de constitution du collectif (imposé, auto-constitué, en réaction)	Le plus souvent en réaction aux autres collectifs Peut être auto-construit	Imposé (mobiliser les membres) ou auto-constitué	Auto-institué	Imposé	Auto-constitué
Finalités du collectif	Distinction (dans le cas où l'individu choisit)	Résolution de problèmes, mobilisation de ressources	Réalisation du projet, atteinte des objectifs de collaboration		Évolue vers l'auto-reproduction de la communauté

Tableau 1 (suite) *: Les quatre idéaltypes de collectif et leurs caractéristiques essentielles*

Paramètres	Collectif anomique (ou collection d'individus)	Collectif réticulaire	Collectif sociétaire Association	 Groupe projet	Collectif communautaire
IV) Normes et valeurs					
Degré de formalisation des normes de fonctionnement du collectif	NS	Très faible	Important (hiérarchie, fonctionnement, relations)		Important (procédure, hiérarchie, division du travail, évaluation)
Mode de régulation des conflits	NS	Très faible	Fixé par les règles formelles		Fixé par les règles informelles, mais contraignantes
IV) Structure du collectif					
Durée d'existence du collectif	Permanent	Brève, intermittente Variable	Pas d'échéance claire	Durée fixée à l'avance, peu négociable	Longue (quelques années au moins)
Critères de fermeture et d'exclusion du collectif	Soit critères fixés par l'individu Soit fixés par les autres collectifs	Non (ouvert)	Importants (compétence, appartenance, statut, etc.)		Importants (à préciser selon les contextes) et susceptibles d'évoluer
Présence / distance (au sens géographique, mais aussi temporel)	Évitement même en présence	Tout peut se faire à distance Alliance présence / distance	Présence minimale et régulière		Présence régulière des membres indispensable
Composition (homogénéité / hétérogénéité ; stabilité / variabilité)	NS ou rechercher les caractéristiques communes aux individus en situation anomique	Homogénéité / hétérogénéité Grande variablité	Complémentarité (du fait de la division du travail)		Homogène / hétérogène Stabilité forte
V) Relation et positionnement aux autres collectifs	Indépendance ou dépendance	Indépendance	Indépendance		Dépendance

5. Collectifs-types et trajectoires individuelles

Si les précédents collectifs-types peuvent servir de grille d'analyse pour rendre compte d'une réalité sociale observée, cela n'entre pas, pour autant, en contradiction avec le fait que des individus peuvent appartenir, successivement, à des types différents, en fonction de leurs ressources, de leurs intentions et des caractéristiques des situations macro-sociales.

La notion de trajectoire ou de carrière (H. Becker) traduit bien ici cette dynamique. Elle désigne le fait que les individus, en fonction des capitaux sociaux, cognitifs, scolaires, stratégiques, etc., vont disposer d'un choix plus ou moins grand de se coaliser et ainsi de constituer des collectifs pérennes susceptibles de les aider dans leurs recherches d'emploi ou de sécurité, de promotion ou de défense d'intérêt, de convivialité ou de reconversion, etc.

L'intérêt de cette métaphore (trajectoire) issue de la balistique mais aussi des sciences de l'ingénieur est de faire prendre conscience que des collectifs déjà institués exercent une sorte d'attraction sur des individus. De même que la trajectoire d'une particule est influencée par la force et le sens des champs électromagnétiques que l'expérimentateur exerce, de même, il n'est certainement pas neutre pour l'évolution sociale des individus, que des collectifs existent ou non.

Si la situation est de pure anomie, d'isolement, il sera sans doute plus difficile, à un niveau de ressources donné, de constituer un collectif. *A contrario*, certains collectifs déjà constitués peuvent imposer des coûts d'entrée (des critères d'exclusions) prohibitifs. Bien entendu, les individus – à l'encontre des particules – font des choix, hésitent, renoncent, tirent ou non les leçons d'expériences passées, profitent d'opportunités. Mais la gamme des possibilités, ainsi que la hiérarchie des valeurs associées à ces choix, est déterminée par les configurations sociales préexistantes, lesquelles contraignent le libre arbitre des individus (surtout quand l'action collective est défaillante).

6. Typologie de collectif et autres typologies

Il semble enfin nécessaire de préciser l'articulation entre les collectifs-types tels que nous les envisageons et la notion d'organisation, tout particulièrement dans la perspective qui nous intéresse, à savoir d'identifier les relations entre lien social au travail et changement technico-organisationnel centré sur les TIC.

Pour préciser cette articulation, plusieurs éléments doivent être rappelés. Comme nous l'avons évoqué dans l'introduction, les collectifs auxquels nous nous intéressons peuvent appartenir à une organisation ou à plusieurs (cas, par exemple, des réseaux

de santé ou des projets regroupant des experts de plusieurs entreprises et administrations). Par ailleurs, une organisation dite en réseau (entreprise éclatée sur différents sites géographiques, réseaux de sous-traitant en cascades) ne correspondra pas nécessairement à des collectifs de forme réticulaire : il peut très bien y avoir, au sein de cette organisation, des collectifs anomiques, des collectifs réticulaires, sociétaires et communautaires. Seule l'étude empirique devrait permettre de le savoir.

Certes, dans certaines situations, l'observateur peut considérer que l'organisation coïncide avec un collectif. Par exemple, une association fondée sur le partage de valeurs morales (un syndicat, une ONG caritative) peut être assimilée à un collectif communautaire. Mais, un autre observateur, pourra privilégier, pour la même organisation morale, un regard centré sur la mise en évidence de relations anomiques et réticulaires (au sein de l'organisation *a priori* propice aux relations communautaires, des individus ne se reconnaissent plus, d'autres ont formé des réseaux affinitaires, etc.).

En somme, ce qu'il faut garder à l'esprit, c'est l'usage de cette typologie : objectiver l'identification de transformations dans les capacités des salariés à élaborer du vivre ensemble au travail, suite à l'introduction de dispositifs à base de TIC et de principes organisationnels associés. Car les modifications de l'organisation (réformes, restructurations, nouvelles règles, introduction de nouveaux outils) peuvent recomposer les collectifs, voire en empêcher l'émergence et, ainsi, réduire ou au contraire, amplifier les capacités d'auto-organisation des différentes catégories de salariés. C'est ce que la typologie se propose d'éclairer.

Conclusion

C'est précisément ce que les chapitres empiriques de la première partie vont mettre à l'épreuve. Dans le chapitre suivant, Régine Bercot s'intéresse à deux « réseaux de santé » : un réseau de soins (orienté vers la prévention et la prise en charge du mode de vie) en banlieue parisienne ; et un réseau ville-hôpital de cardiologie (pour éduquer les modes de vie et les comportements des malades) dans une ville de taille moyenne. Analysant la manière dont se sont constitués les collectifs dans chacun de ces réseaux, et décrivant leur structure, l'auteur distingue : un noyau central qui joue un rôle permanent et moteur et un deuxième cercle d'acteurs moins impliqués. Sur cette base, l'auteur considère que les collectifs ainsi identifiés se rapprochent, sous certaines caractéristiques (importance des normes et les valeurs), du type communautaire et, sous d'autres caractéristiques, du type sociétaire (l'action s'inscrit dans le cadre de la division du travail et les membres appartiennent à des métiers différents).

Dans le second chapitre empirique, Françoise Pierson s'intéresse aux collectifs qui se forment au sein d'une organisation syndicale. Plus précisément, l'auteur a étudié

les relations dans et entre plusieurs structures de ce syndicat (confédération, fédérations professionnelles, union interprofessionnelle régionale et trois syndicats professionnels). Elle identifie ainsi, avant l'introduction des TIC, les traits caractéristiques de deux collectifs types : le sociétaire et le communautaire. Ce qui lui permet d'apprécier l'effet de l'utilisation par les membres du syndicat, de ces dispositifs : sans remettre en cause les liens antérieurs, cette utilisation tend à faire émerger un troisième type, le type réticulaire.

Dans le troisième chapitre, Patricia Vendramin s'appuie sur une série de recherches portant sur les métiers des TIC, ce qui correspond à un groupe d'une grande hétérogénéité comprenant aussi bien des informaticiens, des développeurs et des ingénieurs, que des spécialistes multimédia, des courtiers en information, des experts d'applications (progiciels intégrés, etc.). S'intéressant plus spécifiquement aux trajectoires individuelles de ces salariés, l'auteur identifie une forme particulière d'inscription dans les collectifs, celle de nomadisme coopératif. Ce passage de collectif en collectif avec la volonté de créer du lien et de la solidarité dans le travail se situerait entre le collectif réticulaire et le collectif sociétaire.

CHAPITRE I.2.
Les réseaux de santé : une configuration sociétaire

Régine Bercot

Les réseaux de santé se sont constitués pour réduire les risques de santé de la population et dépasser certaines limites du système français, notamment celles liées à une mauvaise prise en charge des populations défavorisées. L'offre de soins est parfois très segmentée et l'accompagnement du patient dans sa trajectoire de soins n'est pas toujours satisfaisant. L'idée de travailler en réseau peut correspondre à plusieurs objectifs différents. On lit dans un document de l'URCAM Ile-de-France[1] : *« Il n'existe pas une définition de ce qu'est un réseau de soins, qui aurait été donnée par la Loi ou le Règlement. Ce qui pouvait constituer* a priori *une lacune a cependant permis une appropriation du concept par l'ensemble des acteurs qui œuvrent dans le domaine des réseaux : les promoteurs, dans le cadre du montage d'un projet, les instances représentatives, dans celui du soutien aux démarches des promoteurs, se sont ainsi construits leur propre définition du réseau »*[2].

Le législateur, justement, a fini par arriver à une définition assez large, couvrant pratiquement tous les cas envisageables, dans la loi L6321-1 du 4 mars 2002 :

« Les réseaux de santé ont pour objet de favoriser l'accès aux soins, la coordination, la continuité ou l'interdisciplinarité des prises en charge sanitaires, notamment de celles qui sont spécifiques à certaines populations, pathologies ou activités sanitaires.

1. URCAM : Union Régionale des Caisses d'Assurance Maladie
2. Document consultable en ligne, sur le site de l'URCAM Ile-de-France : http://www.urcamif.assurance-maladie.fr.

Ils assurent une prise en charge adaptée aux besoins de la personne tant sur le plan de l'éducation à la santé, de la prévention, du diagnostic que des soins. Ils peuvent participer à des actions de santé publique. Ils procèdent à des actions d'évaluation afin de garantir la qualité de leurs services et prestations. » On notera que cette définition porte sur les finalités des réseaux, non sur leur constitution ou leurs règles de fonctionnement contrairement à celle de l'ANAES[3] qui, de son côté, donne dans son Manuel d'accréditation, une définition elle aussi assez large mais qui fait mieux ressortir le rôle des acteurs et institutions :

Un réseau est :"une forme organisée d'action collective apportée par des professionnels en réponse à un besoin de santé, à un moment donné, sur un territoire donné, transversale aux institutions et aux dispositifs existants composés d'acteurs : professionnels des champs sanitaire et social, de la ville et des établissements de santé, associations d'usagers ou de quartier. La coopération des acteurs est volontaire et se fonde sur la définition commune d'objectifs. L'activité comprend la prise en charge de malades mais aussi des activités de prévention collective et d'éducation pour la santé".

En somme, le réseau de santé est un système horizontal qui permet de créer du lien entre les organisations, de mieux articuler les pratiques des acteurs professionnels en les faisant dialoguer. Il favorise l'introduction de l'informel dans le formel. Notre objectif est de nous interroger sur le type de liens sociaux à l'œuvre dans la création et dans le fonctionnement de ces réseaux de santé.

En analysant la manière dont s'est constitué le collectif, les modalités de son fonctionnement, on pourra rendre compte des normes et des valeurs dont il est porteur, des liens qui unissent les participants. Nous ferons porter notre analyse notamment sur la composition du groupe, son caractère homogène ou hétérogène, le caractère ouvert ou fermé du réseau, la question de la durabilité des liens et leur nature (confèrent-ils aux membres une certaine indépendance ou non ?).

Il est important de situer les réseaux que nous avons étudiés. En effet, les travaux existant sur la construction des réseaux de santé en France font état d'une grande diversité d'objectifs et de contextes. Une partition importante s'organise en fonction de la cible de départ des réseaux. Certains réseaux se créent pour servir les professionnels et être un appui dans leurs pratiques. Cette démarche concerne particulièrement les réseaux créés autour de la prise en charge du SIDA. Leur objectif était de permettre aux médecins de recevoir une formation complémentaire, et d'avoir la possibilité de discuter autour du dossier ou des problèmes spécifiques de malades [Bungener et Poisson-Salomon, 1998][4].

3. ANAES : Agence Nationale d'Accréditation et d'Evaluation en Santé
4. Voir également le réseau décrit par Corinne Grenier dans cet ouvrage qui réunit professionnels de santé et paramédicaux autour du dépistage et de la prise en charge des troubles de mémoire chez la personne âgée [Grenier, 2005b].

Mais d'autres réseaux ont été construits à l'initiative des institutions dans la perspective d'une transformation des modalités de l'offre de soin pour la population, l'objectif de santé publique étant d'améliorer le soin et de renforcer les démarches préventives. Les réseaux dont il sera question ici se situent dans cette orientation [Bercot et De Coninck, 2006]. Nos investigations ont porté sur deux réseaux, un réseau de soins, réseau de ville situé en banlieue parisienne et un réseau de cardiologie, réseau ville-hôpital situé dans une ville de taille moyenne. Le réseau de ville est un réseau santé public orienté vers la prévention et la prise en charge du mode de vie. Le réseau ville hôpital est un réseau destiné à éduque-Or les modes de vie et les comportements des malades, ainsi qu'à donner du soin à des malades atteints d'insuffisance cardiaque.

Après avoir précisé les objectifs des réseaux étudiés, nous verrons que leur organisation confère aux acteurs des places et des rôles différents. Une distinction doit être opérée entre le noyau central et ce que l'on pourrait appeler le deuxième cercle. Dans un troisième temps nous analyserons la question du lien social. Nous donnerons notamment des indications de méthode et dirons à partir de quelles considérations, (en effectuant quels arbitrages dans l'analyse de la complexité du réel) nous avons classé ces deux réseaux dans le type sociétaire. Quant au rôle des TIC dans le fonctionnement et l'évolution de ces collectifs, nous verrons que les modalités de communication à distance privilégient le téléphone ; le dossier écrit du patient restant un outil essentiel d'interface.

Mais avant d'aborder la question du choix de catégorisation du réseau entre sociétaire et communautaire, il est nécessaire de mieux rendre compte des conditions de mise en œuvre de ces réseaux.

1. Les objectifs des réseaux : améliorer l'offre de soin

Ces réseaux s'organisent autour d'un système de transmission et de communication des informations – savoirs factuels concernant l'état du malade –, des analyses et des interprétations de différents types de situations ; ils permettent ainsi de construire des protocoles de soin partagés. Ils ont également comme objectif de constituer des recouvrements d'intervention. Chaque intervenant s'assure – si l'état de santé du patient ou sa situation sociale le nécessite – que le malade sera bien accueilli par un confrère, il l'introduit auprès d'autres professionnels, contacte éventuellement une association qui accompagnera le patient dans ses démarches. Des relais sont organisés pour s'assurer de la continuité de trajectoire d'aide ou de soin. Aide et éducation à l'attention des soignants et des soignés sont des points forts d'amélioration du service au malade. Voyons plus précisément quels sont les objectifs mis en œuvre par ces deux réseaux, qui sont des réseaux relativement anciens (né en 1992 pour le réseau de ville, né en 1998 pour le réseau de cardiologie ; date de notre enquête 2001).

1.1. Le réseau de cardiologie

L'enjeu de ce réseau est l'amélioration de la prise en charge des insuffisants cardiaques[5]. Actuellement, cette prise en charge est trop marquée par des situations d'urgence et par un appel parfois inadéquat aux structures hospitalières. Par manque de soutien à leur domicile, des patients « qui vont bien » recourent à l'hospitalisation, tandis que d'autres attendent trop et doivent être admis en urgence en diminuant ainsi leur espérance de vie.

La nouvelle organisation est en fait une réponse à plusieurs types de problèmes : les malades insuffisants cardiaques ont une grande fragilité qui conduit à les réhospitaliser fréquemment, dans des conditions parfois difficiles. Par manque de lits, ils patientent au service des urgences dans lequel ils sont accueillis. Ceci se traduit par un mauvais accueil du patient mais aussi par des coûts importants d'hospitalisation, celle-ci étant plus onéreuse que le maintien du malade à domicile. Un des objectifs de l'hôpital est de diminuer la durée et le nombre d'hospitalisations. L'atteinte de ces objectifs passe par ce que les médecins appellent « l'éducation du malade ». Cette éducation doit lui permettre de mieux analyser son état pour doser ses efforts, et adapter son mode de vie et ses consommations à son état de santé. Il existe une diversité de démarches d'éducation pratiquées par les hôpitaux. Ainsi, dans un hôpital parisien, les malades ont d'abord été informés par un ou deux entretiens. Le médecin en colloque singulier dispensait des conseils au malade. Puis ce même hôpital a créé des petits groupes de malades et leur a dispensé quelques après midi d'informations, cette formation étant accompagnée d'un support écrit de référence (brochure illustrée). Le choix effectué par le réseau de santé dont il est question ici est très différent. Le parti pris consiste à penser que la formation du malade nécessite du temps et qu'elle ne peut s'acquérir valablement que si elle est dispensée dans le contexte de vie de tous les jours, c'est-à-dire avec une formation au domicile.

Le réseau est conçu pour permettre de construire une transition entre l'hôpital et le domicile. Après un séjour en hôpital, il est nécessaire de bien préparer la sortie des patients en assurant un suivi au niveau de la diététique autant que de la médecine de ville. Les conditions de vie à domicile des patients doivent également être examinées afin d'éviter, par exemple, une réhospitalisation rapide pour cause de panique. Pour ce faire, ils seront pris en charge à leur sortie de l'hôpital par le réseau. Cela signifie un accompagnement dès la fin du séjour à l'hôpital, des dialogues avec le malade et la famille, un diagnostic de faisabilité concernant la possibilité d'un retour à domicile, avec l'appui d'un infirmier référent. Une fois qu'ils seront sortis de l'hôpital, cet infirmier leur rendra visite chaque jour pendant plusieurs semaines. Son objectif est d'associer

5. http://www.resic38.org/doc/ ce site présente le réseau

les patients au diagnostic et de les rendre capables de repérer les malaises liés à la nervosité et ceux liés à une défaillance. Ils seront progressivement autonomes pour suivre, à intervalles réguliers, des paramètres qui peuvent servir d'alerte (prise de poids, tension, etc.).

En outre, la formation des généralistes peut être améliorée grâce aux collaborations qui se nouent avec les cardiologues. Cette orientation est essentielle. Même si les protocoles thérapeutiques évoluent rapidement, le généraliste occupe une place particulière auprès des malades, notamment en cas de pathologies multiples (cas fréquent pour des personnes âgées). L'articulation des pratiques des cardiologues de ville avec les cardiologues hospitaliers se réforme progressivement avec le réseau. D'une manière générale, la circulation de l'information entre les différents intervenants demande à être améliorée (accès rapide au dossier en toute circonstance, par exemple).

Le réseau, tel qu'il a été mis en place dans cette ville moyenne, s'est appuyé sur les moyens institutionnels de l'hôpital. C'est en effet par ce biais qu'il était le plus facile d'obtenir les moyens nécessaires en personnel et en logistique.

1.2. Le réseau de ville, prévention et santé

L'objectif du réseau ville de banlieue est quelque peu différent. Il est orienté vers la prévention et la santé et non uniquement vers le soin autour d'une maladie. Le réseau est né d'une initiative de la municipalité, très vite relayée par les professionnels : des médecins, des infirmières, des kinésithérapeutes, la Protection Maternelle et Infantile mais aussi des habitants du quartier qui ont organisé leur action dans une association. Les acteurs ont la volonté de promouvoir une nouvelle approche de la santé en intégrant notamment le mode de vie dans le soin.

Ce réseau peut être considéré comme un dispositif mis à disposition, un « standard » démultiplié qui informe et accueille. Il intervient dans la proximité et construit ses interventions de manière pragmatique en fonction des problèmes locaux. Par exemple, en hiver, beaucoup de bronchiolites se développent. Il est apparu nécessaire de faire repérer le développement de ces bronchiolites par les mères afin de désengorger les urgences de l'hôpital. Cela se traduit par leur formation, afin qu'elles repèrent la nature du problème, qu'elles anticipent le bon geste. Cela s'est accompagné aussi de la création d'une permanence du kiné. Autre exemple, les familles qui sont mal logées et vivent dans des conditions insalubres ne vont pas forcément spontanément requérir l'aide à laquelle elles ont droit. S'adresser à une administration reste complexe. Cette question avait déjà fait l'objet de mesures et de création de nouvelles organisations à l'occasion de la mise en place de la loi contre l'exclusion[6]. Les personnes démunies, assaillies de problèmes divers à résoudre,

6. Loi du 29 juillet 1998.

doivent affronter les rouages de l'administration dans des conditions sociales et psychologiques difficiles. Même lorsque l'administration fonctionne bien, ces personnes ne savent pas construire leurs démarches, les mener à terme et les poursuivre jusqu'à obtenir satisfaction. D'où ce besoin de médiateurs que sont les habitants relais, regroupés en association, qui les aident à construire leur dossier et qui les accompagnent vers l'administration.

Le cadre de cette cité est particulier. Beaucoup de malades bénéficient de la couverture maladie universelle et les médecins reçoivent un paiement différé. Pour surmonter les problèmes et trouver des solutions, le réseau apparaît comme un moyen opportun. Mais ce recours au collectif est un apprentissage et n'est pas définitivement acquis. La coopération et le lien social sont en permanence à reformer.

Tableau 1. *Comparaison des objectifs des deux réseaux étudiés*

	Réseau cardiologie ville hôpital	Réseau de soins ville
Population	Insuffisants cardiaques souvent âgés	Population démunie
Objectifs	Diminuer les retours d'hôpital	Favoriser un suivi longitudinal des soins
	Réduire les coûts	Désengorger les urgences
	Éduquer les malades	Organiser des relais pour une prise en charge entre différents intervenants médicaux et sociaux

2. Une absence d'homogénéité : le réseau comme emboîtement de cercles

Au sein de ces deux réseaux empiriques, nous avons identifié deux sous-structures qui dessinent deux cercles : au centre, le noyau organisateur et actif ; un second cercle est composé des acteurs non permanents, mais qui coopèrent lorsque certains évènements adviennent.

2.1. Le noyau

Pour parler de ces deux sous-structures nous ferons référence aux pratiques quotidiennes et aux interventions concrètes des acteurs[7].

7. En effet, il existe une différence notable entre ce qu'est le réseau en termes juridique et ce qu'il est dans l'action concrète. Ainsi, le réseau cardiologie, en termes formel, ne comprend qu'un acteur salarié. Mais l'activité concrète du noyau implique le professeur de médecine responsable du service de cardiologie, et plusieurs personnels du service de l'hospitalisation à domicile.

Le premier cercle constitue un noyau central qui se caractérise par la stabilité et la permanence des acteurs qui ont le plus souvent construit, animé, fait aboutir le projet. De ce fait, les « valeurs » qui ont présidé à la création du réseau sont des références fortes pour les acteurs de ce noyau central. Qui compose ce noyau central ? La composition des noyaux des deux réseaux, les statuts de leurs acteurs sont sensiblement différents.

La création du *réseau de ville* est issue de nombreuses discussions sur la manière de mieux traiter les problèmes de santé de la population du quartier. Le périmètre du réseau est plus large que celui du groupe des professionnels de santé, il associe aussi l'association regroupant des usagers (les habitants relais) et d'autres acteurs : PMI, maison des services publics, association animée par les usagers. La participation au réseau est volontaire ; elle est liée à une certaine conception du métier. Les professionnels sont certes présents, mais au même titre que l'association qui est une émanation de la population.

Dans une configuration habituelle, faite de multiples guichets, la personne est, selon les interlocuteurs, tantôt considérée comme usager lorsqu'elle s'adresse au service public, tantôt comme client lorsqu'elle fait l'objet d'une demande solvable (lors d'une consultation auprès d'un médecin libéral par exemple) ; elle passe ainsi d'un type de relation de service à l'autre au fil de ses besoins, elle construit l'expression de sa propre demande.

De plus, les acteurs du réseau prennent pour partie en charge la manifestation des besoins de la personne, l'aident à les exprimer sous forme d'une demande repérable par les professionnels et institutions. Les professionnels aident l'usager à manifester ses besoins, à oser dévoiler ce qu'il tait, à verbaliser et analyser sa situation dans sa globalité. Ainsi, une personne qui n'ose pas requérir les soins de l'hôpital, trouvera un soutien auprès de l'association qui l'incitera à effectuer la démarche voire l'accompagnera. Une personne qui consulte un médecin peut présenter une pathologie liée à des conditions de vie difficile. Soigner la personne peut consister à lui prescrire des médicaments pour l'aider à dormir par exemple. Cela peut aussi consister à l'orienter vers l'association qui l'aidera à résoudre ses problèmes en l'accompagnant dans ses démarches auprès des différents organismes sociaux. Les professionnels appartenant à ce réseau se coordonnent donc avec les autres intervenants, veillent à leur passer le relais. Pour effectuer ce relais, aucun dossier n'est à proprement parler partagé ; chacun produit ses propres documents permettant de construire la mémoire de ses interventions et de l'histoire de la personne. Cependant, le téléphone est un outil très utilisé par le médecin et l'infirmière, mais aussi par les membres de l'association. La communication orale permet plus qu'une information, elle permet un échange d'arguments et une véritable discussion sur la situation d'une personne. « L'accusé de réception » est immédiat ; il est plus aisé de vérifier une bonne réception du contenu que si l'échange avait lieu par écrit. Il est possible aussi de téléphoner en présence

de la personne qui exprime un besoin, afin de l'associer à la démarche. Ainsi, se créent des échanges entre professionnels de santé mais aussi entre ces professionnels et les institutions ou acteurs qui peuvent jouer un rôle dans l'amélioration des conditions de vie des personnes.

Dans le cas du *réseau de cardiologie ville-hôpital*, les membres permanents sont des professionnels de l'hôpital ou de l'hospitalisation à domicile (médecins, infirmiers, assistante sociale). Ce sont eux qui gèrent le malade et sa trajectoire au moment où il intègre le réseau à sa sortie d'hôpital.

Le noyau du réseau de cardiologie s'appuie sur les acteurs de l'hôpital et sa configuration est à la fois verticale et horizontale à l'inverse du réseau ville où aucune hiérarchie ne se manifeste entre les différents intervenants. Les positions verticales sont marquées par le fait que les acteurs ont des statuts différenciés. En effet participent à ce réseau un professeur chef de service et un médecin gérontologue, une assistante sociale, un infirmier. Le noyau du réseau de cardiologie est constitué uniquement de professionnels.

Autre différence, au sein du noyau de cardiologie, certains des acteurs se déplacent au domicile des patients. Le téléphone portable est donc un moyen très utile pour communiquer les informations à distance, pour prendre un rendez-vous pour un patient, pour appeler le laboratoire d'analyse, afin de connaître la date de livraison des résultats d'analyse. Le téléphone portable permet de mieux communiquer, prévenir d'un retard, informer sur un délai. Pour se transmettre les informations concernant le dossier du malade, le dossier papier reste l'élément le plus utilisé. Dans quelques services hospitaliers, il existe un dossier sur support électronique, les visites s'effectuent avec un micro ordinateur portable.

Tableau 2. *Composition du noyau central*

	Réseau cardiologie Ville-hôpital	Réseau de soins ville
Le noyau de travail	Professionnels de l'hôpital (médecin chef, médecin, assistante sociale, infirmier)	Médecins, paramédicaux, PMI, Association des habitants
Le statut des membres du noyau	Professionnels du soin, experts, (présence d'une hiérarchie)	Experts et profanes Horizontalité
Modalité d'entrée	Volontaire et institutionnelle	Volontaire
Outils utilisés	Tél., fax, dossier papier ou internet	Téléphone, courrier

2.2. Le deuxième cercle

Le deuxième cercle désigne les acteurs qui participent de manière provisoire au réseau de santé.

Dans le *réseau de soins*, ce sont des habitants ayant un besoin particulier, affrontant des événements pour lesquels le réseau peut se mobiliser. La visibilité du réseau n'est pas toujours évidente. Les habitants ignorent d'ailleurs parfois que leur interlocuteur fait partie d'un réseau car ce réseau ne s'affiche pas nécessairement en tant que tel. Certes l'association des habitants est repérable de manière institutionnelle, mais en revanche, il peut être difficile pour le malade de savoir que son médecin travaille en réseau, s'il est nouveau venu dans le quartier et si son problème, par exemple, n'exige pas de faire appel au réseau. Le réseau n'est alors visible que lorsqu'il se met en action pour un évènement ou une personne particulière. Ceux qui viennent se faire soigner ou requérir les services des différentes organisations mises en place traversent le réseau et ne font que passer ; ils n'ont pas forcément conscience de l'esprit qui préside à sa création.

Dans le *réseau de ville-hôpital*, on peut distinguer deux types de rapport au réseau dans le deuxième cercle : les malades d'une part, les intervenants professionnels d'autre part. Les médecins de ville (généralistes ou spécialistes) gravitent autour du réseau tels des satellites. Ils n'ont un contact avec le réseau que dans la mesure où les malades qui font partie de leur clientèle bénéficient d'une prise en charge par le réseau. C'est lorsque leurs malades entrent dans le réseau, qu'ils sont amenés à participer ainsi de manière provisoire. Ils sont le plus souvent sollicités par les acteurs du noyau central qui leur proposent d'admettre leur malade dans le protocole de soin et d'éducation du réseau. Le nombre de places est limité, les conditions et protocoles d'admission précis. Les conditions d'accès sont à la fois médicales et sociales. En effet, le malade doit pouvoir demeurer chez lui sans risque majeur et dans des conditions de confort satisfaisantes.

Tableau 3. *Le deuxième cercle des réseaux*

	Réseau cardiologie	Réseau de soins
Acteurs	Malades et médecins de ville : généralistes et cardiologues	Malades, usagers
Type d'ouverture	Ouverture finalisée supposant un protocole d'admission	Ouverture totale

L'accès aux deux réseaux est donc très différent. Le réseau de soins apparaît très ouvert pour les malades, chaque habitant ou malade peut y entrer de manière provisoire. À l'inverse, de par sa nature, le réseau de cardiologie est conduit à effectuer

un choix des entrants en fonction des pathologies et des besoins du patient notamment de son mode de vie. Il apparaît ainsi à ouverture finalisée.

On peut caractériser les liens de deux manières : en les rapportant à leur structure [Granovetter, 2000], et en les rapportant à leur contenu.

La structure se caractérise par une forte collaboration entre les individus qui constituent le noyau. Une collaboration s'établit entre chaque membre du noyau et des membres du deuxième cercle.

Le contenu des liens peut être de nature différente. Rappelons la définition qu'en donne Granovetter. « La force d'un lien est une combinaison (probablement linéaire) de la quantité de temps, de l'intensité émotionnelle, de l'intimité (la confiance mutuelle) et des services réciproques qui caractérisent ce lien (il suppose dans ce texte que les liens sont positifs et symétriques) ». Dans ces réseaux, des liens forts se développent au niveau du noyau. Les membres du noyau se connaissent bien et se fréquentent quotidiennement. Ils socialisent leurs difficultés dans le travail en se demandant mutuellement conseil. Ils discutent et négocient les solutions à mettre en œuvre en dévoilant leurs hésitations, leurs doutes, les difficultés qu'ils ressentent à assumer telle ou telle situation. La confiance dont ils s'honorent mutuellement repose sur une histoire partagée comme nous allons le voir. Ils montrent une solidarité pour affronter et résoudre les difficultés des usagers / clients ; celles-ci deviennent celles de l'ensemble des collègues qui coopèrent pour trouver des solutions viables.

Des liens plus faibles se développent entre les membres du noyau et les membres du deuxième cercle. Cette lecture d'une organisation en termes de cercles pourrait être généralisée à d'autres types d'organisations. Le noyau peut ainsi devenir une appellation qui désigne le centre de toute activité, à un moment et dans une perspective donnée. Les cercles périphériques apparaissent alors comme des référents ressources ou partenaires plus épisodiques.

3. Collectif de type communautaire ou sociétaire ?

Après avoir présenté les réseaux empiriques de santé, venons en à la manière dont nous avons raisonné pour les situer dans la typologie présentée au chapitre 1. Nous avons choisi de les situer dans le type sociétaire. Nous allons restituer les critères qui ont présidé à ce choix en les illustrant à partir du réseau de ville. Ce réseau s'appuie sur des valeurs fortes et on pourrait de ce fait hésiter sur la manière de le référer à un idéal type. Après avoir rappelé les valeurs spécifiques autour desquelles il s'organise, nous dirons pourquoi cela ne nous a pas paru suffisant pour l'inscrire dans la catégorie des collectifs communautaires. Nous consacrerons un court paragraphe au réseau de cardiologie.